



Livret d'ACCUEIL

du Centre Hospitalier
Annecy Genevois



Bienvenue ...

... au Centre Hospitalier Annecy Genevois

Au nom de la direction, du corps médical et du personnel hospitalier, nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier Annecy Genevois.

Soyez assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour vous garantir des soins de qualité, adaptés à votre état de santé.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations nécessaires pour préparer votre entrée à l'hôpital, y séjourner dans les meilleures conditions et organiser votre sortie.

Avec tous nos vœux de prompt rétablissement.

La direction de l'établissement

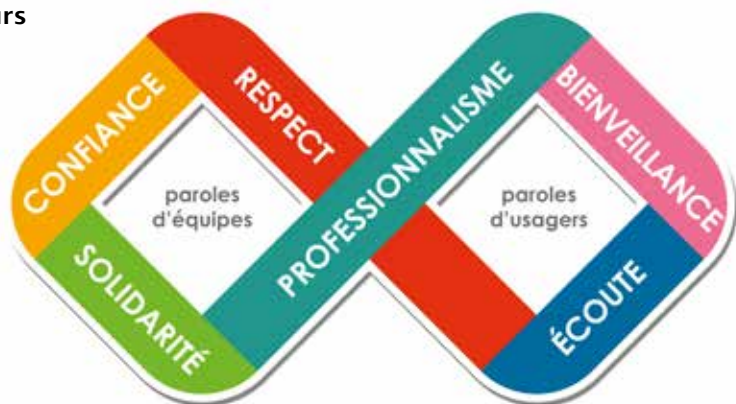
Sommaire

Le Centre Hospitalier Annecy Genevois	p 4
Votre admission	p 6
Votre séjour	p 9
Votre sortie	p 17
Droits des patients et citoyenneté	p 19
Qualité de la prise en charge	p 32
Accès	p 38

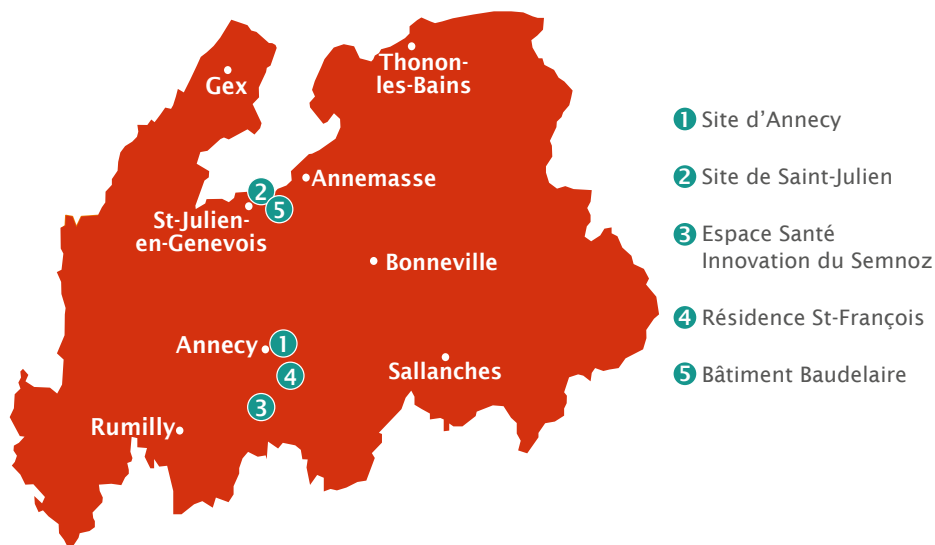
Le Centre Hospitalier Annecy Genevois

Etablissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Haute-Savoie Pays de Gex, le Centre Hospitalier Annecy Genevois (CHANGE) est un établissement public de santé intercommunal. Il comporte plus de 1400 lits et emploie 4 900 collaborateurs. Sa mission est de garantir des soins de qualité pour la population des bassins d'Annecy, du Genevois français, du Pays de Bellegarde et du Pays de Gex. Il assure aussi des activités de pointe telles que la chirurgie cardiaque, la neurochirurgie, la réanimation, la cardiologie interventionnelle, pour l'ensemble de la Haute-Savoie et le nord de l'Arc Alpin.

Ses valeurs



Le Centre Hospitalier Annecy Genevois déploie son activité sur plusieurs sites, dont les deux principaux sont situés à Epagny Metz-Tessy et à Saint-Julien-en-Genevois, mais son organisation médicale est unique pour vous offrir la même qualité de soins quelle que soit votre porte d'entrée.



Le site d'Annecy



Situé sur la commune d'Epagny Metz-Tessy, il dessert la population du bassin annécien. Il offre un plateau technique complet (bloc opératoire, scanner, IRM, biologie, accélérateurs de particules, etc.).

L'ensemble des spécialités de médecine et de chirurgie est présent, y compris les spécialités de recours. Une maternité, un service d'urgences, un institut de cancérologie médicale, un centre de chirurgie ambulatoire et d'endoscopies et des unités de psychiatrie complètent l'offre du site.

L'ESIS (Espace Santé Innovation du Semnoz) : cette structure située à Seynod héberge une Unité de Soins de Longue Durée (USLD), un service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), une Unité Cognitive Comportementale (UCC), une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), un hôpital de jour équilibre et mouvement, et un living lab (Stabbi lab). Elle se situe à Seynod.

La Résidence St-François : EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) installé à Annecy.

D'autres sites participent aussi à l'activité :

- Des sites extérieurs de santé mentale qui se trouvent à Epagny Metz-Tessy, Annecy, Annecy-le-Vieux, Rumilly et Seynod (CMP, CMPI, CATTP) ;
- La blanchisserie à Meythet ;
- Le SAMU Centre 15 qui est basé à Meythet.

Le site de Saint-Julien-en-Genevois



Situé dans le centre-ville de Saint-Julien-en-Genevois, cet établissement est le site de référence pour la population du bassin genevois, du Pays de Gex et du Pays de Bellegarde. Doté d'un plateau technique moderne et rénové (bloc opératoire, scanner, IRM, etc.), il offre une large palette de soins en médecine, chirurgie et en réadaptation, ainsi qu'un service d'urgences, une maternité et une unité d'addictologie de niveau 2, tous travaillant en lien avec le site d'Annecy. Son service de réadaptation cardiaque est unique pour l'ensemble de l'établissement.

L'EHPAD-USLD Baudelaire : situé à proximité immédiate du bâtiment médico-chirurgical est consacré aux personnes âgées.

Votre admission

Accueil et formalités administratives

- Votre entrée est **programmée** : **S'il s'agit d'une hospitalisation** : pour vous enregistrer, présentez-vous au bureau des entrées. **S'il s'agit d'une consultation** : présentez-vous ou à un accueil de pôle sur le site d'Annecy ou au bureau des entrées sur le site de Saint Julien. Afin de faciliter la prise en charge de vos soins par l'assurance maladie, par votre mutuelle ou par votre assurance privée, nous vous remercions de bien vouloir présenter les pièces nécessaires pour constituer votre dossier administratif.
- Vous êtes hospitalisé en **urgence** : votre dossier administratif a été ouvert, mais vous devez vous présenter au lieu d'admission dès que possible avec toutes les pièces nécessaires pour le compléter ou nous les envoyer par email. Cela est indispensable pour faciliter votre prise en charge et vos remboursements.

Adresses email :

Site d'Annecy
sau.acc@ch-annecygenevois.fr

Site de Saint-Julien
sju.caisses@ch-annecygenevois.fr

Documents à fournir

- **Document d'identité en cours de validité**. (passeport / carte nationale d'identité / titre de séjour)
- **Document de couverture sociale** : carte vitale ou attestation en cours de validité, Carte Européenne d'Assurance-Maladie, assurance privée.
- **Carte de Mutuelle en cours de validité** ou **Assurance complémentaire** ou **attestation de Complémentaire Santé Solidarité** (ex CMU complémentaire).



Cas particuliers

- **Ressortissants de l'Union européenne ou Suisse** : passeport, carte nationale d'identité et carte européenne d'assurance maladie ou prise en charge délivrée par un organisme d'assurance du pays où vous résidez pour les soins programmés.
- **Assurés frontaliers** : assurance SUVA et/ou formulaire E123 pour tout type d'accident et/ou l'attestation de la CPAM validant cet accident.
- **Ressortissants des autres pays** : passeport ou titre de séjour, coordonnées de votre assurance et prise en charge délivrée par un organisme d'assurance du pays où vous résidez.
- **Personne non assurée sociale ne disposant pas de prise en charge** : paiement d'une avance des frais d'hospitalisation (sur devis pour les patients de nationalité étrangère).
- **Pensionnés ou victimes de guerre** : carnet de soins gratuits.
- **Victimes d'un accident du travail** : volet de déclaration remis par l'employeur, formulaire DA1 ou E123 pour les travailleurs frontaliers.
- **Militaires** : coordonnées de votre affectation militaire.

Lieux d'admission

Site d'Annecy
Accueils de pôle / Bureau des entrées
Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h à 18 h.

Site de Saint-Julien
Bureau des entrées
Ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 18 h,
le samedi, dimanche et jours fériés
de 10 h à 18 h.



Objets de valeur

Vous êtes invité(e) à n'apporter à l'hôpital que les objets strictement utiles à votre hospitalisation. Lors de votre hospitalisation, nous vous conseillons de ne pas conserver avec vous des objets de valeur ou de l'argent.

A votre arrivée, pour votre sécurité, le personnel soignant procédera à l'inventaire de vos objets de valeur et argent et vous proposera de les déposer à la régie de l'hôpital.

Au moment du dépôt, une quittance vous sera remise. Pour la restitution du dépôt par la régie à la fin de votre séjour, présentez-vous au bureau des sorties de l'hôpital avec votre pièce d'identité. Un tiers munie d'une lettre de procuration avec une copie de votre carte d'identité pourra se présenter à votre place.

L'établissement se décharge de toute responsabilité si vous conservez des objets de valeurs ou de l'argent que vous n'auriez pas confiés au personnel soignant.

Service social

Une assistante sociale peut vous conseiller si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation, si vous n'avez pas de couverture sociale ou de complémentaire santé.

Site d'Annecy

04.50.63.60.85

Du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

Au Niveau 4, à gauche
après l'accueil central.

Site de Saint-Julien

04.56.30.10.67

Du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

Au 2^{ème} étage, suivre
le fléchage «Direction».

Traitements médicamenteux

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation :

- **Fournissez au personnel soignant les ordonnances** sur lesquelles figurent votre traitement médicamenteux habituel, afin d'en faciliter le recueil et d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service.
- **Confiez au soignant tout traitement personnel amené avec vous.** Ces traitements personnels ne doivent pas rester dans la chambre. Ils vous seront restitués lors de votre sortie, en s'assurant au préalable qu'ils soient bien adaptés à la prise en charge en sortie d'hospitalisation. Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin en sortie d'hospitalisation qui peut être amené à modifier ou arrêter certains médicaments pris avant l'hospitalisation.

Pendant votre hospitalisation, des médicaments génériques ou biosimilaires pourront vous être prescrits. Ainsi, ces médicaments qui vous sont donnés à l'hôpital pourront être différents de ceux que vous prenez habituellement :

Le générique contient la même substance active, au même dosage que le médicament de marque. Il a la même activité thérapeutique. Le générique remplit les mêmes critères de qualité, d'efficacité et de sécurité que le médicament de marque.

Le biosimilaire est une copie du médicament biologique* de référence ayant perdu son brevet.

**un médicament biologique ou biomédicament est produit à partir d'un organisme vivant tel que les cellules vivantes qui ont été modifiées grâce au recours à une haute technologie.*

MyCHANGE

Le Centre Hospitalier Annecy Genevois vous propose de prendre RDV en ligne via le portail MyCHANGE. Ce portail a été créé pour faciliter vos démarches administratives avec le CHANGE et gagner du temps. Tout est sécurisé et confidentiel.

Voici les services pour lesquels vous pouvez faire votre demande de RDV :

- l'allergologie,
- la dermatologie,
- la cardiologie/angiologie,
- la gynécologie-obstétrique et l'andrologie,
- la chirurgie orthopédique et traumatologique,
- la dermatologie,
- l'hépto-gastro-entérologie,
- l'imagerie,
- le laboratoire biologie de la reproduction,
- la néphrologie,
- l'ophtalmologie,
- la rétrocession (pharmacie),
- le centre d'exploration du sommeil,
- l'urologie,
- la vaccination et maladies infectieuses et tropicales.





L'équipe soignante

Une équipe vous entoure pour vous assurer les meilleurs soins et rendre votre séjour le plus agréable possible. Elle est composée de membres du personnel identifiables par un badge apposé sur la blouse mentionnant le nom et le grade de chacun.

Voici présentées les personnes que vous rencontrerez le plus souvent.

- **Le (la) médecin et/ou la sage-femme** assure votre prise en charge médicale et vous informe sur votre état de santé, les examens et les traitements en cours.
- **Le (la) cadre de santé** coordonne le travail de l'équipe soignante. Il (elle) est l'interlocuteur privilégié pour vous et vos proches pour toutes demandes.
- **L'infirmier(e)** prodigue les soins nécessaires à votre état de santé, sur prescription médicale.
- **L'aide-soignant(e)** assure vos soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier(e).
- **L'agent des services hospitaliers** effectue les tâches d'entretien du service de soins.
- **L'assistant(e) sociale** vous aide à résoudre vos éventuelles difficultés administratives, matérielles et familiales.
- **Le (la) diététicien(ne)** peut être sollicité(e) sur demande de votre médecin pour toute problématique en lien avec la nutrition.
- **Les rééducateurs** (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, etc.) complètent votre prise en charge.
- **Le (la) psychologue** peut être amené(e) à vous rencontrer selon la situation.

Effets personnels

Apportez dès votre admission ou le plus tôt possible après votre arrivée en urgence :

- Votre **linge personnel** : robe de chambre, pyjama, serviette de bain, gant de toilette, pantoufles, etc.
- Votre **nécessaire de toilette** : brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, etc.

Les appareils dentaires et auditifs doivent être déposés dans des boîtes étiquetés.

Repas

Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer des menus diversifiés, de qualité et adaptés à votre état de santé. Toutefois, en cas de repas apportés par l'extérieur, l'institution ne peut en aucun cas être garante de la sécurité sanitaire de ces denrées et ne peut en assurer la responsabilité.

Les repas seront adaptés à vos besoins spécifiques en cas de prescription médicale.

Toute allergie alimentaire **doit être signalée dès votre arrivée** à l'équipe soignante afin de vous proposer une alimentation garantissant votre sécurité.

Des repas pourront vous être proposés dans le respect de votre **religion**.

Des repas peuvent être servis aux **accompagnants** qui en font la demande. Ils seront facturés séparément.

Horaires des repas

Petit-déjeuner : entre 7 h 30 et 9 h 30

Déjeuner : entre 11 h 30 et 12 h

Dîner : entre 18 h et 18 h 30





Téléphone - Télévision - Internet

L'abonnement comprend

Télévision : les forfaits proposés donnent accès par tranche de 24 heures aux chaînes TNT et une sélection de chaînes étrangères

WIFI : Un accès WIFI en chambre

Téléphonie : Appels vers les fixes et les mobiles en France métropolitaine (hors numéros spéciaux et appels surtaxés)

Tarifs

7€ par période de 24 heures

42€ pour 7 jours (un jour offert)

Plus d'informations et s'abonner :

Annecy :



Saint Julien :



ESIS Seynod :



Je souscris

En chambre : avec ma carte bancaire en suivant les instructions depuis la télévision

Par internet (voir adresses ci-dessous - ou QR codes ci-contre)

Auprès d'un agent : règlement par espèces ou carte bancaire :

Annecy :

Du Lundi au vendredi : 10h-17h45 à l'espace abonnements multimédia à proximité de l'entrée principale
Week-end et jours fériés : 14h-16h à l'accueil général (uniquement CB)

<https://annecyb2b-multimedia.hoppen.fr>

Saint Julien :

Du lundi au vendredi : 8h30-17h30, le week-end et jours fériés : 15h-17h au bureau des entrées

<https://anbaudb2b-multimedia.hoppen.fr>

ESIS Seynod :

L'agent d'accueil peut vous accompagner dans vos démarches d'abonnement en chambre, en appelant le 04 50 49 77 44 ou 04 50 49 77 43

<https://anseynb2b-multimedia.hoppen.fr>

Si vos proches souhaitent vous contacter dans votre chambre, ils doivent composer le numéro suivant (suivi du numéro de téléphone au dos du téléphone de votre chambre) :

Annecy : 04 56 49 79 49

ESIS Seynod : 04 56 49 70 32

EHPAD Baudelaire : 04 56 81 51 10

Téléphone mobile : les téléphones mobiles ne sont pas autorisés dans certains lieux sensibles. Respectez les consignes affichées.

Toute journée commencée est due et ne peut faire l'objet d'un remboursement, notamment en cas de sortie en cours de journée. Accessoires vendus dans la limite des stocks disponibles. Tous les tarifs sont TTC et à titre indicatif. Toute souscription supposera lecture et acceptation des CGV. CGV, modalités de remboursement et formulaire de rétractation consultables à l'accueil multimédia.

MyHospitel – votre hôtel hospitalier

Ce dispositif, proposé à certains patients, facilite votre organisation et vous offre plus de confort. Cette forme d'accueil fait l'objet d'une prise en charge par l'Assurance Maladie à hauteur de 80 € par nuitée et par chambre. Accessible uniquement sur prescription médicale, l'hôtel hospitalier vous permet de bénéficier :

- d'un hébergement hôtelier non médicalisé, plus confortable et proche de l'hôpital ;
- de la présence, dans la même chambre, d'un accompagnant pour un adulte ou deux pour un mineur.

Votre hôpital travaille avec la plateforme de réservation My Hospitel. Vous allez recevoir un e-mail pour réaliser votre 1^{ère} connexion et réserver vos nuitées.

Les hôtels proposés ont fait l'objet d'une sélection par votre hôpital, avec lequel ils ont signé une convention de partenariat. C'est pourquoi, tous les établissements hôteliers de proximité ne sont pas référencés.

Reste à charge

Le montant de votre éventuel reste à charge, ainsi que celui concernant la taxe de séjour (total pour vous-même et votre accompagnant) vous seront clairement indiqués sur la plateforme My Hospitel.

Tous les hôtels n'incluent pas les frais de repas. Si vous souhaitez les ajouter à votre séjour, ainsi que tout service supplémentaire, ils vous seront facturés et devront être réglés sur place.

Toute demande d'accompagnant supplémentaire (ou de chambre séparée pour celui-ci) devra faire l'objet d'une demande de votre part auprès de l'hôtelier. Elle vous sera facturée au tarif public pratiqué en vigueur (hors prise en charge forfaitaire par l'Assurance Maladie).

Dans le cadre d'une grossesse

L'hôpital vous propose de bénéficier de l'hôtel hospitalier durant votre grossesse*. Vous résidez à plus de 45 minutes de l'hôpital ? Vous pouvez bénéficier de l'hôtel hospitalier et être hébergée à proximité de la maternité, dans un hôtel partenaire. Ce dispositif est pris en charge par l'Assurance Maladie à hauteur de 80 € par nuitée et par chambre.

Pour combien de nuitées ?

- Votre grossesse est «physiologique» (sans risque pour vous ni votre bébé) : cet accueil concerne les 5 nuitées qui précèdent la date prévue de votre accouchement. Le transport entre votre domicile et l'hôtel sera pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Votre grossesse est «pathologique» (risque identifié pour vous ou votre bébé) : 21 nuitées (au maximum) pourront vous être proposées, à tout moment de votre grossesse, sur évaluation médicale. Vos transports sont pris en charge, dans la limite de 23 allers et retours.

Puis-je me faire accompagner ?

Vous pourrez bénéficier de la présence de vos proches dans votre chambre hôtelière (dans la limite des possibilités d'accueil proposées par l'établissement choisi). Toute demande de chambre séparée fera l'objet d'une demande de votre part auprès de l'hôtelier et vous sera facturée au tarif public en vigueur (hors prise en charge forfaitaire par l'Assurance Maladie).

Bon à savoir

Votre hôpital travaille avec la plateforme de réservation My Hospitel. Vous recevrez un e-mail pour votre 1^{ère} connexion. Vous pourrez ensuite réserver vos nuitées et services dans l'un des hôtels proposés.

Tous les hôtels n'incluent pas les frais de repas. Si vous souhaitez les ajouter à votre séjour, ainsi que tout service supplémentaire, ils vous seront facturés et devront être réglés sur place. Le montant de la taxe de séjour vous sera clairement indiqué, lors de votre réservation sur la plateforme My Hospitel.

Les hôtels ont fait l'objet d'une sélection par votre hôpital, avec lequel ils ont signé une convention de partenariat. C'est pourquoi tous les établissements hôteliers de proximité ne sont pas référencés.

*Engagement maternité

Visites

Afin de ne pas perturber les soins, les visites sont autorisées **de 12 h à 20 h**, sauf dispositions particulières définies par le service. **Respectez les horaires de visite** et veillez à ne pas troubler les autres patients ou le fonctionnement du service. Le directeur de l'établissement, le médecin responsable du service ou le/la cadre de santé peut limiter les visites ou les interdire. La visite d'enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée. Les boissons alcoolisées, substances toxiques et animaux sont interdits.





Boutique, cafétéria et distributeurs

Dans le hall d'accueil de chaque site, une **boutique-café** propose : restauration rapide, journaux, produits de toilette, cadeaux, papeterie, cartes téléphoniques, timbres, fleurs, etc.

Horaires d'ouverture

Site d'Annecy

Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 19 h
Samedi, dimanche et jours fériés
de 10 h à 19 h

Site de Saint-Julien

Du lundi au vendredi
de 9 h 45 à 15 h 45

D'autre part, des **distributeurs automatiques** de boissons et d'alimentation sont présents dans différents lieux de l'établissement.

Médiathèque - Bibliothèque

Site d'Annecy

Des prêts de livres récents, jeux, revues vous sont proposés :

- A la médiathèque ouverte du lundi au vendredi de 14 h à 16 h 30 (sauf jours fériés) niveau 4 à côté de la cafétéria.
- Dans les services : tournées des bénévoles du lundi au vendredi de 14 h à 16 h 30.
- Composez le 63.62.08 depuis un poste interne ou passez par le standard.

Site de Saint-Julien

Une bibliothèque est à votre disposition au niveau des escaliers entre le RDC et le 1^{er} étage (côté urgences-administration). Elle est ouverte le lundi de 14 h à 16 h et le mercredi de 14 h à 15 h 30.

Composez le 51.11.17 depuis un poste interne ou passez par le standard.

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour en fin de matinée. Vos lettres et colis doivent mentionner vos noms et prénoms ainsi que le service où vous êtes hospitalisé(e). Pour poster vos courriers, une boîte aux lettres est à votre disposition.

Boîtes aux lettres

Site d'Annecy

Au niveau 4, en face de l'accueil général

Site de Saint-Julien

Au 2^{ème} étage

Culte

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité et de neutralité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la laïcité applicable au service public, du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité des autres usagers.

L'aumônerie du CHANGE est présente pour vous accompagner. Elle est composée d'une aumônerie catholique, d'une aumônerie protestante, d'une aumônerie musulmane et d'une aumônerie israélite. Sa mission : être présente là où il y a un besoin. Ce peut être une simple visite, une écoute, un accompagnement spirituel et/ou religieux, mais aussi pour un rite funéraire. Vous pouvez joindre les aumôniers aux numéros ci-dessous, ou auprès de l'équipe soignante, ou via standard de l'hôpital.

Site d'Annecy

Le bureau du service d'aumônerie et une salle multiconfessionnelle sont situés au niveau 4, à proximité de la cafétéria (Relai H), au même niveau que le service social et la bibliothèque des malades.

Pour joindre le service d'aumônerie :

Culte catholique : 04 50 63 62 07 / 06 34 02 24 15

Culte protestant : 04 56 49 74 36 / 07 85 38 83 23

Culte musulman : 06 52 75 72 28 / 06 52 67 91 57

Culte israélite : 07 67 85 85 51 / 06 80 11 29 14

Site de Saint-Julien

Pour joindre le service d'aumônerie :

Culte catholique : 04 56 30 12 86

Culte protestant : 04 56 49 74 36 / 06 20 00 60 23

Culte musulman : 06 16 16 39 29

Une chapelle est accessible sur demande auprès du service de l'aumônerie (poste 30.12.86) ou des agents de sécurité (poste 51.11.19).

Hôpital sans tabac

L'interdiction de fumer s'applique à tous les publics et dans l'ensemble des locaux clos et couverts. Cette interdiction vaut également pour la cigarette électronique ou vapoteuse. Pour les patients fumeurs, le personnel soignant qui vous accueille peut vous conseiller et vous aider pour l'arrêt du tabac. Vous pouvez également bénéficier d'une consultation de tabacologie sur rendez-vous.

Service tabacologie

Site d'Annecy

04.50.63.65.39

Site de Saint-Julien

04.56.30.11.75

Consignes en cas d'incendie

- Gardez votre calme.
- Ne criez pas "au feu".
- Prévenez le personnel de l'étage, donnez l'alerte avec l'appel malade, ou faites le 18.
- Suivez les ordres donnés par le personnel en cas d'évacuation.
- N'utilisez pas les ascenseurs.
- Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas.
- Fermez les portes et les fenêtres.

Respect des biens et des personnes

Le respect du personnel hospitalier et des biens est attendu de la part de tous les patients et accompagnants.

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : patients, proches, visiteurs et équipes de soins. Il est donc interdit de filmer ou photographier au sein de l'établissement sans consentement préalable du personnel hospitalier à l'exception d'images strictement personnelles. La diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité de l'établissement, de ses équipes et de ses patients sur les réseaux sociaux et autres médias est strictement interdit.

A l'intérieur du bâtiment l'utilisation de cycles de types : trottinette, bicyclette, roller, skate, est formellement interdite en tous points du bâtiment. Le non-respect de ces dispositions expose le contrevenant à des poursuites.

Des plaintes peuvent être déposées par le directeur de l'établissement pour toute dégradation, incivilité ou non-respect de ces règles et du règlement intérieur disponible sur demande auprès de la Direction des relations Usagers, de la Qualité, des Affaires juridiques et des Filières (tél. 04.50.63.65.85).

Culture à l'hôpital

Elle contribue à améliorer l'accueil du patient par la venue d'artistes (musiciens, comédiens, photographes, etc.), des expositions, des conférences, des ateliers de pratique artistique, des projections, des partenariats avec des structures culturelles et artistiques, etc.

Contact : 04.50.63.66.77 / chominal@ch-annecygenevois.fr

Soutenir les projets de votre hôpital

Vous pouvez **faire un don** afin de contribuer à l'excellence de votre hôpital en matière de soins et de recherche.

Vos dons sont défiscalisés à hauteur de 66% dans la limite de 20% de votre revenu imposable (Art.200 du CGI).

Il est également possible de **faire un leg**, libéralité exonérée de droits de mutation à titre gratuit (Art.795 du CGI).

Merci de vous adresser à : initiativeschange@ch-annecygenevois.fr ou d'appeler au 04 50 63 68 56.

Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service, cependant vous êtes libre de sortir contre avis médical. Vous serez alors averti(e) des risques encourus pour votre santé et il vous sera demandé de signer un document attestant que vous avez reçu toutes les informations nécessaires et avez consenti à une sortie contre avis médical.

En cas de difficulté, une assistante sociale peut vous aider à organiser votre sortie.

Site d'Annecy
04.50.63.60.85

Service social

Site de Saint-Julien
04.56.30.10.67

Formalités de sortie

Pour obtenir votre **bulletin d'hospitalisation** (nécessaire pour votre employeur et mutuelle) et régler les **frais de séjour** restant à votre charge, présentez-vous au Bureau des entrées.

Site d'Annecy
Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h à 18 h.

Bureaux des entrées

Site de Saint-Julien
Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h à 18 h,
le samedi, dimanche et jours fériés
de 10 h à 18 h.

Frais de séjour

Le prix de la journée

Il est fixé par arrêté ministériel et par spécialité médicale (tarifs affichés dans les services). En général, vos frais sont pris en charge à 80 % par l'assurance maladie obligatoire. Le ticket modérateur de 20 % reste à votre charge (peut être remboursé par votre mutuelle).

Dans certains cas, vous êtes pris en charge à 100 %

- Affection de longue durée si l'hospitalisation est en rapport avec celle-ci.
- Certaines interventions chirurgicales avec une "participation assuré forfaitaire" (peut être prise en charge par votre mutuelle).
- Accident du travail et maladie professionnelle.
- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation.
- Titulaire d'une pension d'invalidité.
- Femme enceinte à partir du 6^{ème} mois de grossesse.
- Enfant prématuré ou hospitalisé pendant 30 jours suivant la naissance.
- Bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidarité
- Bénéficiaire de l'Aide Médicale d'Etat

Forfait journalier : dans tous les cas, un forfait journalier fixé par arrêté ministériel est facturé. Il correspond à une participation aux frais d'hôtellerie et de restauration, votre mutuelle peut éventuellement le couvrir. Il est dû pour toutes hospitalisations complètes y compris pour le jour de sortie.

Chambre particulière : la chambre particulière, en l'absence de prescription médicale nécessitant l'isolement, sera facturée conformément à la législation y compris pour les patients relevant d'une prise en charge à 100% du prix de journée. Cette prestation peut être prise en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle en fonction des garanties souscrites.

Activité libérale : vous pouvez choisir d'être pris en charge dans le secteur d'activité libérale d'un praticien hospitalier. Lors de la consultation, le praticien vous communique les honoraires médicaux et leur modalité de règlement. La qualité des soins et du service est identique, que vous soyez hospitalisé(e) au titre de l'activité publique ou privée.

Comment régler votre facture : pour les frais restants à votre charge, une facture (avis de sommes à payer) vous sera adressée par courrier. Celle-ci est payable à réception à l'ordre du Trésor Public. Pour régler, plusieurs possibilités :

- Au bureau des entrées pour un règlement en espèces, par chèque bancaire ou par carte bancaire.
- Par virement bancaire ou postal.
- Aux guichets de la trésorerie de l'hôpital.
- Par carte bancaire *via* une transaction sécurisée sur internet en vous connectant au site www.ch-annecygenevois.fr
- Par chèque au vu des éléments indiqués sur l'avis des sommes à payer envoyé par la Trésorerie en cas de paiement différé

En cas de facture impayée, le Trésor Public engagera des poursuites par voie de mise en demeure, par voie d'huissier et enfin par des oppositions à tiers détenteurs.

Transport

Si votre état de santé le nécessite, une prescription médicale de transport sera établie pour qu'un véhicule vous raccompagne (ambulance ou taxi selon votre état). Vous êtes susceptible d'avancer les frais qui pourront être pris en charge par la Sécurité Sociale ou par votre mutuelle sur présentation de la facture accompagnée de la prescription médicale.

Lors d'un décès

Un livret d'accompagnement des familles sera remis aux proches par l'équipe soignante et le répertoire des prestataires funéraires sera consultable dans le service et/ou à la chambre mortuaire. La déclaration de décès sera effectuée par l'établissement auprès des mairies concernées (Mairie d'Epagny-Metz-Tessy pour le site d'Annecy, Mairie de Saint-Julien pour le site de Saint-Julien).

Chambre mortuaire

L'établissement dispose d'une chambre mortuaire sur chaque site dans laquelle est transporté le corps de la personne décédée. Lors d'un décès, nous vous invitons à appeler les agents de la chambre mortuaire, ils vous renseigneront sur les démarches à effectuer, ils vous proposeront une rencontre. Au-delà du quatrième jour de conservation du corps, il y aura facturation des jours supplémentaires au tarif en vigueur.

Site d'Annecy

Localisation : niveau A2 - accès direct depuis l'extérieur du bâtiment (suivre les panneaux), des places de parking sont réservées à la chambre mortuaire.

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h à 17h30 ; les samedi, dimanche ou jour férié de 9h à 16h

Téléphone : 04.50.63.62.39

Site de Saint-Julien

Localisation : se présenter à l'accueil
Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 16h ; les samedi, dimanche, jour férié de 14h à 17h.

Téléphone : 04.56.30.12.50

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux - Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une Charte de la personne hospitalisée.

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

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

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

N.B. : L'intégralité de la Charte en plusieurs langues et en braille est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr. Elle peut également être consultée et transmise gratuitement, sans délai, sur simple demande dans le service ou vous êtes pris en charge.



Personne de confiance

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades, donne la possibilité au patient majeur de désigner, par écrit, une personne de confiance. Cette démarche est personnelle et non obligatoire.

Quel est son rôle ?

Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. En cas de diagnostic ou pronostic grave, elle reçoit des informations pour soutenir le patient. Lorsque le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, elle est là pour témoigner de ce qu'il aurait souhaité en rendant compte de sa volonté. Elle ne prend pas de décision médicale mais doit être consultée et recevoir l'information nécessaire avant toute intervention ou investigation. Cette consultation de la personne de confiance n'exclut pas l'information à la famille. Elle n'a pas accès au dossier médical. Son rôle est différent de celui de la personne à prévenir.

Qui peut être la personne de confiance ?

Une personne majeure qui dispose d'une connaissance antérieure de la personne hospitalisée (parent, proche, médecin traitant, etc.).

Sa désignation :

Elle doit être faite par écrit et remise lors de votre arrivée dans le service. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation ou pour plusieurs prises en charge dans l'établissement. Elle est révocable à tout moment par le patient. Demandez le formulaire à remplir au personnel du service.

Directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie donne la possibilité à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. La loi du 2 février 2016 renforce ce dispositif. Cette démarche est personnelle et non obligatoire.

Le rôle des directives anticipées ? Elles expriment la volonté de la personne, relative à sa fin de vie en ce qui concerne la limitation, la poursuite, l'arrêt ou le refus de traitement.

Qui les rédige ? La personne elle-même. Concernant la personne majeure sous tutelle, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles de la protection ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Quand ? A tout moment.

Pour quelle durée ? Illimitée mais sont modifiables et révocables à tout moment.

Comment les conserver ? Par la personne elle-même, auprès de sa personne de confiance, son médecin traitant, un membre de sa famille ou un proche. Elles doivent être facilement accessibles.

Quand sont-elles consultées ? En fin de vie, lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté.

Comment les rédiger ? Document écrit, identifié, date et lieu de naissance, daté et signé par l'auteur. Un modèle peut vous être fourni par le CHANGE.

Si la personne est dans l'impossibilité d'écrire ? La rédaction des directives anticipées est possible par un tiers en présence de deux témoins avec attestation de ces derniers.

Exemple de directives anticipées :

- mes attentes face à la douleur et ses traitements
 - mon choix face à certains traitements ou interventions chirurgicales
 - mon souhait ou refus de réanimation
 - ma position concernant l'alimentation et l'hydratation artificielle
 - ce que j'entends par "acharnement thérapeutique"
- (Si le texte a été dicté, indiquez nom/prénom/qualité des deux témoins et leur signature.)

Quel que soit votre questionnement, n'hésitez pas à en parler avec le médecin traitant, le médecin hospitalier ou le personnel soignant.

Majeurs protégés

Lorsque l'altération des facultés mentales ou corporelles d'un individu revêt un certain caractère durable, au point de risquer de compromettre ses intérêts civils, il est nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection continue et adaptée. Tel est l'objet des divers régimes de protection prévus par la loi : la sauvegarde de justice (judiciaire ou médicale), la mesure de protection juridique avec assistance relative à la personne (ex curatelle), la mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne (ex tutelle).

Site d'Annecy
Assistance sociale :
04.50.63.60.85

Site de Saint-Julien
Assistance sociale :
04.56.30.10.67

Dossier médical

L'accès à votre dossier médical (consultation sur place ou transmission d'un duplicata) nécessite une demande écrite via un formulaire à adresser par courrier à : CHANGE - Direction des relations Usagers, de la Qualité, des Affaires juridiques et des Filières - 1 Avenue de l'Hôpital - 74370 EPAGNY METZ-TESSY ou par mail dm.change@ch-annecygenevois.fr. Ce formulaire est téléchargeable sur le site internet www.ch-annecygenevois.fr rubrique « Informations pratiques » ou peut être obtenu sur demande écrite (à envoyer à l'adresse ci-dessus). Pour toute question, adressez-vous à la direction des relations Usagers, de la Qualité, des Affaires juridiques et des Filières au 04.56.49.74.38.



Réclamations

Un patient, une personne de sa famille, ou tout usager peuvent exprimer une insatisfaction sous la forme d'une plainte ou une réclamation suite à une prise en charge au sein de l'établissement. La réclamation exprime une insatisfaction dont l'usager demande le traitement et la non-récidive. Les réclamations au sein des établissements de santé représentent des indicateurs de la qualité de la prise en charge vécus par le patient.

Dans tous les cas, un courrier écrit et formalisé est nécessaire pour permettre l'ouverture d'un dossier de plainte ou de réclamation. Il doit être adressé au Directeur Général du CHANGE ou à la Direction des relations usagers (1 avenue de l'hôpital - 74370 Epagny Metz-Tessy). Retrouvez plus d'informations sur le site internet www.ch-annecygenevois.fr rubrique « Informations pratiques ».

Les réclamations peuvent être présentées à la Commission des Usagers à la demande du requérant.

Commission des usagers (CDU)

Une CDU est installée dans chaque établissement de santé public pour représenter les patients et leur famille. Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, obtenir des explications de leur part et être informé(e) des suites apportées à vos demandes. La CDU examine les réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours juridique et se réunit environ une fois par mois.

Au CHANGE, les membres de la CDU sont les suivants : le Directeur relations Usagers, de la Qualité, des Affaires juridiques et des Filières, deux représentants des usagers et leurs suppléants nommés par le directeur de l'ARS, deux médiateurs médicaux, un médiateur paramédical et le responsable des relations avec les usagers.

Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter les représentants des usagers de la CDU : duqep.representants.usagers@ch-annecygenevois.fr ou par courrier postal : Centre Hospitalier Annecy Genevois - Commission des usagers - 1 avenue de l'hôpital - 74370 Epagny Metz-Tessy.

La déclaration d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS)

Si vous êtes victime d'un événement indésirable associé aux soins, c'est-à-dire un événement non souhaité qui vous provoque un dommage plus ou moins grave (erreur médicamenteuse, chute, exposition au sang, etc.) lors de votre prise en charge, vous pouvez le signaler auprès d'un professionnel de santé afin qu'il évalue le lien entre votre état de santé et les soins prodigués. Chaque événement indésirable fera l'objet d'une analyse et de la mise en place d'actions d'amélioration, le cas échéant. Les événements indésirables peuvent être déclarés par les professionnels de santé, mais aussi par les patients via le portail de l'ARS (<https://signalement.social-sante.gouv.fr>) qui vous recontactera si nécessaire pour recueillir davantage de renseignements. L'ARS vous informera des suites données à votre signalement. Attention, le signalement d'un événement indésirable n'est pas une démarche de réclamation.



Protection de vos données à caractère personnel

Le CHANGE s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles (règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Loi informatique et libertés et au Code de la santé publique.

Les données personnelles vous concernant seront conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées et dans la limite des délais prévues par la réglementation applicable et/ou des délais de prescription. Ainsi, notamment les données constitutives du dossier médical sont conservées, pendant une période de 20 ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au 28ème anniversaire du patient, ou pendant 10 ans à compter de la date de décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit (c'est le cas par exemple des données relatives aux produits sanguins, tissus, cellules).

Activité de prise en charge et de coordination des soins

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue (ou acte de télémedecine) que cela soit pour une hospitalisation, une consultation ou un examen. Ces données sont nécessaires pour votre accueil administratif, vous soigner et/ou vous apporter un accompagnement social. Elles font l'objet de traitements automatisés (dossiers informatiques) et/ou non automatisés (dossier papier).

Le CHANGE poursuit ainsi sa mission de service public de santé et assure votre prise en charge.

Sachez également que ces données pourront faire l'objet de recueils afin de produire des indicateurs en vue d'améliorer la qualité, la sécurité des soins et de participer aux politiques de santé publique dans le cadre des obligations légales auxquels le CHANGE est soumis.

Ces données sont réservées à l'équipe de soins et aux professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge ainsi qu'aux services administratifs habilités du CHANGE dans la limite de leur mission.

L'ensemble du personnel médical et non médical est soumis au secret professionnel.



Partage et échange de vos données

Sachez qu'afin de garantir la coordination, la continuité des soins, et votre suivi médico-social, sauf opposition de votre part, vos données peuvent être transmises à votre médecin traitant et aux professionnels extérieurs assurant également votre prise en charge. Pour ce faire et sécuriser ces échanges, nos professionnels de santé utilisent la plateforme régionale du GCS Sara et notamment une messagerie sécurisée de santé, hébergés chez un hébergeur de données de santé certifié. Pour plus d'information sur les services du GCS SARA, vous pouvez consulter www.sante-ara.fr.



Le CHANGE alimente votre profil Mon espace santé en y déposant vos documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Vous pouvez vous y opposer pour un motif légitime en le précisant à l'équipe médicale qui vous prend en charge. Ces documents pourront être consultés par vous-même, ou par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge.

A l'inverse, les professionnels de santé du CHANGE peuvent être amenés à consulter votre profil Mon espace santé, dans le cadre de votre prise en charge afin de préparer cette dernière ou en cas d'urgence.

Pour plus d'informations sur votre Espace Santé, vous pouvez consulter <https://www.monespacesante.fr/>

Activité de recherche dans le domaine de la sante

Recherche impliquant la personne humaine

Pendant votre séjour ou consultation, les médecins peuvent vous proposer de participer à une recherche dite « impliquant la personne humaine », qui a pour but le développement des connaissances en santé (biologiques ou médicales). Ainsi vous pouvez contribuer au progrès médical et pharmaceutique et/ou bénéficier d'une prise en charge innovante.

Au cours de ces recherches, des questionnaires, visites ou traitements supplémentaires peuvent être proposés. Ces recherches ne peuvent s'effectuer que sous la direction et la surveillance d'un professionnel de santé (médecin, infirmière...) justifiant d'une expérience appropriée et uniquement après que les autorités éthique et/ou technique, selon le cas, aient donné leur autorisation. Les recherches impliquant la personne humaine sont obligatoirement évaluées et approuvées par un Comité de protection des personnes (CPP) et, pour certaines par l'Agence nationale de sécurité des médicaments (ANSM).

En fonction de la nature de la recherche, une information individuelle vous sera remise et votre consentement libre et éclairé ou votre non opposition vous sera demandé. Vous êtes libre de participer ou non, sans avoir à vous justifier et sans que votre refus ne puisse avoir de conséquence sur la qualité de votre prise en charge.



Utilisation secondaire (réutilisation) de vos données – Recherche n'impliquant pas la personne humaine

Dans le cadre de votre prise en charge, vous bénéficiez d'un examen clinique, d'examens radiologique ou de biologie. Les données associées à cette prise en charge (ou celle de votre enfant) (dossier administratif et médical) peuvent être utilisées à des fins d'évaluations, d'études et de recherches conformément à la réglementation. Ces recherches sont dénommées « recherche n'impliquant pas la personne humaine », elles n'impliquent aucune intervention sur votre personne, ni participation active de votre part. Ces recherches sont toujours réalisées de façon confidentielle sur des données codées sans mention de votre nom et/ou prénom.

Vous pouvez exprimer votre opposition par courriel à : dpo@ch-annecygenevois.fr ou auprès des professionnels de santé qui vous prennent en charge. Un formulaire d'opposition à la recherche est disponible sur notre site internet www.ch-annecygenevois.fr – rubrique Recherche médicale.

De même, lorsque des prélèvements (sanguins, biologiques, tissus, cellules...) sont réalisés dans le cadre de vos soins, la loi autorise que ces derniers puissent être secondairement utilisés pour la recherche ou pour constituer une collection biologique. Cette utilisation est possible, sauf opposition de votre part. Aucun test génétique ne sera réalisé sans votre consentement.



Registres en santé

Vos données personnelles et de santé peuvent être transmises à des instituts de recherche, de santé publique ou d'autres centres Hospitaliers amenés, dans le cadre de leur mission et dans le respect de la réglementation, à tenir des « registres » dits de santé (maladies rares, cancer par exemple). Cette transmission de données est réalisée à des fins épidémiologiques et de recherche, dans des conditions strictes qui garantissent votre confidentialité.



Ces informations visent à vous expliciter le cadre de la recherche et de la réutilisation de vos données au sein de notre établissement.
Une seconde information spécifique à chaque projet de recherche, étude ou registre pourra vous être communiquée individuellement ou sera disponible sur notre site internet www.ch-annecygenevois.fr – rubrique Recherche médicale – Panorama des recherches.

Vos droits sur vos données personnelles

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, vous disposez sur vos données personnelles :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit d'opposition au traitement de vos données (à ce titre, vous pouvez vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation, au traitement de vos données, sauf respect d'une obligation légale à laquelle le CHANGE est tenu ou motifs légitimes et impérieux justifiant ce traitement.) ;
- d'un droit à la limitation du traitement dans les conditions prévues par la réglementation ;
- d'un droit à l'effacement dans les conditions des conditions prévues par la réglementation.

Pour exercer ces droits ou pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données par :

- Voie électronique : dpo@ch-annecygenevois.fr ou,
- Voie postale : Centre Hospitalier Annecy Genevois - à l'attention du délégué à la protection des données - Direction Générale - 1 avenue de l'Hôpital - 74370 Epagny Metz-Tessy.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés ou en cas de difficultés dans l'exercice de ces derniers, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (pour plus d'information, vous pouvez consulter le site www.cnil.fr).



Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter notre Charte de protection des données Patients présente sur notre site internet www.ch-annecygenevois.fr - rubrique : Mes droits - Protection des données.





Vidéo protection

L'Etablissement est placé sous vidéo protection pour la sécurité des personnes et des biens. Ce dispositif fait l'objet d'une déclaration en préfecture et d'un affichage réglementaire. La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime de l'établissement. Les images sont conservées pendant 14 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité et par les forces de l'ordre, le cas échéant.

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en écrivant à dpo@channecygenevois.fr ou à l'adresse postale suivante : Centre Hospitalier Annecy Genevois - à l'attention du délégué à la protection des données - Direction Générale - 1 avenue de l'Hôpital - 74370 Epagny Metz-Tessy.

Identitovigilance

Pour garantir l'identité du patient, et sécuriser la prise en charge médicale tout au long du séjour, les personnes hospitalisées sont identifiées au moyen d'un bracelet. Également pour sécuriser votre parcours administratif et médical, le CHANGE met en œuvre l'Identité Nationale de Santé qui est unique et utilisée par tous les professionnels de santé.

Le CHANGE garantit la qualité et la sécurité des prises en charge en fiabilisant les données par une identification correcte des patients.

Afin de valider cette identité nous vous demandons votre pièce d'identité. Une copie de ce document est conservée de manière sécurisée par l'établissement.

Vous ne pouvez pas vous opposer à l'utilisation de votre Identité Nationale de Santé.

Des associations à votre écoute

Les associations conventionnées par le CHANGE, d'aide aux malades et à leurs proches, culturelles, éducatives ou de soutien jouent un rôle important à l'hôpital. Si vous souhaitez entrer en contact avec l'une des associations qui interviennent à l'hôpital, vous avez la possibilité de le faire en contactant le référent usagers de l'établissement ou en demandant au cadre de l'unité de soins.

Les principales associations

- **Alcooliques anonymes** : Association de personnes souhaitant devenir abstinents.
- **Alzheimer 74** : Écoute et accompagnement des personnes confrontées à la maladie.
- **ARGOS 2001 – Antenne des deux Savoie** : aide aux personnes atteintes de troubles bipolaires et à leur entourage.
- **AFDOD** : Association Française Des malades et Opérés Cardio-Vasculaires.
- **CISIC** : association qui informe les patients sur la possibilité de réhabiliter son audition grâce à cette technologie et d'accompagner les futurs implantés et implantés cochléaires tout au long de leur parcours.
- **Diabète 74** : Association des diabétiques de Haute-Savoie.
- **École à l'hôpital** : Au profit des enfants hospitalisés afin de poursuivre leur scolarité.
- **France ADOT 74** : Informer et sensibiliser au don d'organes et de tissus - trouver des personnes susceptibles d'offrir leur moelle osseuse.
- **France AVC 74** : Association d'aide aux patients atteints d'Accidents Vasculaires Cérébraux.
- **France Patients-Experts Addictions**
- **ELLYE** : Association de patients et de proches concernés par un lymphome.
- **France Rein 74** : Association des Insuffisants Rénaux en Haute-Savoie.
- **Huntington** : Aide aux malades et à leur familles.
- **JALMALV** : Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie, accompagnement et soutien des personnes en fin de vie et de leurs familles.
- **KOLLAO** : Favorise l'entraide et le partage d'expérience des patients atteints de pathologies psychiatriques.
- **Les Blouses Roses** : Apporter un soutien et éviter l'isolement des personnes hospitalisées ou en soins.
- **Les instantaneZ** : Intervention de clowns professionnels auprès des patients pris en charge en gériatrie.
- **Les Semeurs de joie** : interventions de clowns bénévoles auprès des enfants hospitalisés.
- **Magie à l'hôpital** : association qui réalise des spectacles de magie et les rêves des enfants hospitalisés.
- **MVRA** : Mutilés de la Voix de la région Rhône-Alpes, aide et soutien aux opérés du larynx.
- **Narcotiques anonymes** : Association de personnes souhaitant arrêter de consommer de la drogue.
- **Premiers de cordées** : propose des initiations sportives et de la pratique sportive adaptée dans les hôpitaux
- **SOS Amitié 74** : Association qui propose par téléphone une aide sous la forme d'une écoute attentive pour les personnes qui traversent des moments de trouble, d'angoisse ou de difficultés à trouver un interlocuteur désintéressé.
- **UDAF** : Union Départementale des Associations Familiales.
- **UNAFAM** : Union Nationale des Amis et FAmilles de Malades psychiques.
- **Vie Libre** : Association des victimes de l'alcoolisme.
- **Vivre comme avant** : Mouvement de femmes opérées du sein.
- **VMEH** : Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers.

La plupart de ces associations interviennent au sein de la **Maison des usagers**.

Maison des usagers

Située sur le site d'Annecy, il s'agit d'un lieu d'accueil et d'information sur la santé pour les patients et leurs proches. Cet espace public est fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

Vous y trouverez des informations pour :

- Aider ou accompagner un proche, vivre une maladie, un handicap (savoir où trouver une écoute, un soutien, un conseil ; favoriser la compréhension et informer sur des solutions aux divers problèmes économiques, sociaux, culturels, etc.).
- Mieux comprendre vos droits et ceux de votre famille.
- Entretenir votre santé (lieux de soins et de prévention).

Informations pratiques

Localisation : site d'Annecy, niveau 4, à proximité de la cafétéria et de l'accueil de l'hôpital.

Permanence des bénévoles : planning mensuel disponible à l'adresse
duqep.relations.usagers@ch-annecygenevois.fr

Contact : 04.50.63.65.02 - maisonusagers@ch-annecygenevois.fr

Don du sang

L'Établissement Français du Sang (EFS) de Rhône-Alpes fournit aux malades du sang et des dérivés sanguins et en assure la transfusion dans les meilleures conditions possibles. Tous ceux qui apportent aux malades hospitalisés la chaleur de leur affection peuvent aussi témoigner de leur solidarité par le don du sang ou du plasma : il suffit d'être en bonne santé et âgé de 18 à 65 ans.



EFS Metz-Tessy
04.50.66.60.60

EFS Annemasse
04.50.87.69.70

Don d'organes et de tissus

Tout prélèvement d'organes et de tissus sur une personne décédée peut être effectué si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant (loi de bioéthique d'août 2004). Parlez de votre position sur le don à vos proches et exprimez, le cas échéant, votre refus sur le Registre National des Refus. Une Coordination hospitalière des Dons d'Organes et de Tissus (CDOT) peut vous renseigner et vous aider à ce sujet au 04.50.63.66.13.



Qualité de la prise en charge

Lutte contre la douleur

Notre établissement s'engage à prendre en charge votre douleur et à respecter ainsi les principes énoncés à l'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 en toute circonstance être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée"*.

Le Centre Hospitalier Annecy Genevois s'engage notamment à :

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, ponction biopsie, artériographie, etc.).
- Les douleurs liées à un geste quotidien (toilette, déplacement, etc.).

Evaluer et mesurer la douleur

La douleur est perçue différemment selon les individus : l'histoire, le vécu et le mécanisme à l'origine de la douleur vont modifier cette expression. Tout le monde ne réagira pas de la même manière à la douleur. Pour adapter au mieux votre traitement :

- Les professionnels évalueront qualitativement votre douleur en vous demandant d'en préciser ses caractéristiques (sa localisation, sa nature, les circonstances d'apparition, etc.).
- L'intensité de votre douleur sera mesurée : vous pourrez indiquer aux professionnels "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.
- Il existe aussi des outils d'évaluation adaptés à l'âge et au niveau de communication que les professionnels utiliseront à bon escient.



Traiter ou soulager

- Les douleurs aiguës (coliques néphrétiques, fractures, etc.).
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques (mal de dos, migraine, etc.).
- Les douleurs du cancer avec une prise en charge spécifique.

Mettre en place des traitements adaptés

Il existe des douleurs d'origines différentes. Certaines douleurs sont sensibles aux antalgiques usuels (depuis le paracétamol jusqu'à la morphine) et d'autres nécessitent des traitements spécifiques (antiépileptiques ou antidépresseurs par exemple).

Des méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent également vous être proposées.

L'hypnose présente de véritables vertus thérapeutiques notamment dans le soulagement de la douleur. De nombreux soignants sont formés à cette pratique.

Notre équipe est à votre écoute. Nous allons vous aider à prendre en compte votre douleur et à la soulager :

- En répondant à vos questions.
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement.
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.
- En sollicitant les professionnels du centre d'étude et de traitement de la douleur (CETD) ou l'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) en cas de douleurs difficiles à contrôler.

Votre participation est essentielle. N'hésitez pas à parler de votre douleur aux soignants.

Soins palliatifs

Le Centre Hospitalier Annecy Genevois s'engage à respecter la loi du 9 juin 1999 qui signifie que *"Toute personne malade dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement"*, ainsi que les dispositions de la loi de 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Ainsi, sur chaque site du CHANGE, une Équipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP) est à votre disposition et à celle de vos proches pour une aide et un accompagnement en cas de maladie grave. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante de votre service qui pourra solliciter sa venue ou vous mettre en lien avec elle.

Pour rappel les soins palliatifs ont pour but de préserver la meilleure qualité de vie possible pour toute personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Ils permettent de soulager la douleur, d'apaiser la souffrance psychique, de sauvegarder la dignité de la personne malade et de soutenir son entourage.

Satisfaction patients

Il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour, positif comme négatif, afin d'améliorer la qualité de prise en charge dans notre établissement.

Enquête nationale de satisfaction E-Satis (IQSS)

Le CHANGE participe activement à la démarche nationale de mesure de satisfaction des patients hospitalisés (enquête E-Satis copilotée par la HAS - Haute Autorité de Santé- et le Ministère chargé de la santé). L'objectif est de contribuer à améliorer la qualité de l'offre de soins.

Ainsi, dans ce cadre, si votre hospitalisation est supérieure à 48h, le CHANGE sera amené à transmettre votre email à l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour que cette dernière vous transmette un lien vers une plateforme sécurisée afin de répondre à un questionnaire. Cette enquête se déroule exclusivement en ligne, de manière sécurisée et au moyen d'un lien unique. Les résultats de cette enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail du patient. Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez à tout moment refuser d'y répondre.

Pour plus d'information sur son déroulé, vous pouvez vous rendre sur le site de la HAS (www.has-sante.fr) ou envoyer un email à contact@e-satis.fr. Vous pouvez également consulter la note d'information relative au traitement de vos données dans ce cadre sur notre site www.ch-annecygenevois.fr (rubrique « Qualité »).

Indicateurs nationaux

La qualité et la sécurité des soins apportés au CHANGE fait l'objet, comme pour tous les établissements de santé publics et privés, d'une évaluation annuelle par des indicateurs nationaux.

Parmi ces données figurent :

- Les indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins.
- Les indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins.
- Les mesures de la satisfaction des patients hospitalisés.

Afin que vous puissiez à tout moment prendre connaissance des données actualisées de l'établissement, le CHANGE met à votre disposition les résultats de ces indicateurs sur son site internet <https://www.ch-annecygenevois.fr> (rubrique « Qualité »).



Prévention des infections nosocomiales

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient dans une structure ou démarche de soins. Elle sera définie comme infection nosocomiale si elle a été acquise au sein d'un établissement de santé.

Le Centre Hospitalier Annecy Genevois est engagé activement dans la prévention de ce type d'infections.

La lutte contre les infections nosocomiales mobilise quatre entités :

- Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).
- L'Unité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (ULIN)
- Les professionnels du CHANGE.
- Les patients et les visiteurs.

La gestion du risque infectieux est intégrée à l'ensemble des processus de prise en charge des patients.

Elle s'appuie sur la mise en œuvre d'actions de :

- Prévention.
- Formation.
- Surveillance.
- Évaluation de la qualité et de la sécurité des soins.
- Communication.

Vous aussi, vous pouvez agir sur le risque infectieux

Respectez les consignes transmises par l'équipe soignante : désinfection des mains, préparation chirurgicale, port du masque (si recommandé), etc.

Évitez de manipuler le matériel utilisé pour vos soins (perfusions, pansement, etc.).

Pour toute information :

04.50.63.60.73

ulin.secr@ch-annecygenevois.fr

Nous nous tenons à votre disposition pour répondre à toute interrogation ou notification en lien avec les infections nosocomiales.

La protection contre la COVID 19 et autres infections respiratoires

En fonction de la situation sanitaire, les mesures suivantes peuvent être mises en place par l'établissement :

- Port de masque.
- Dépistages des patients hospitalisés.
- Mise en place de circuits et secteurs dédiés à la prise en charge des patients ayant une infection respiratoire saisonnière.
- Restrictions des visites.

Mesures de prévention

Le port du masque

Si recommandé, pensez à vous munir de masques en quantité suffisante pour la durée prévisionnelle de votre séjour / visite (prévoir 4 masques par jour).

Les masques grand public (en tissu) ne sont pas autorisés. Vous ne devrez pas l'enlever ou l'abaisser sous votre nez ou votre menton, sauf si un soignant vous le demande.

Si vous sortez de votre chambre, portez un masque et effectuez une hygiène des mains.

Dans votre chambre, le masque est fortement recommandé lorsque vous êtes en présence d'un professionnel ou d'un autre patient.

Masque, mode d'emploi



Avant de mettre ou enlever le masque,
lavez-vous les mains avec de l'eau et
du savon ou une solution
hydro-alcoolique.



Pour l'enlever :
Décrochez les lanières élastiques pour
décoller le masque de votre visage.



Pour le mettre :

- Tenez le masque par les lanières élastiques.
- Ajustez le masque de façon à recouvrir le nez, la bouche et le menton.



Il faut changer le masque :

- Quand vous avez porté le masque 4h.
- Quand vous souhaitez boire ou manger.

L'hygiène des mains

Un lavage des mains avec eau et savon est recommandé :

- Avant de manger.
- En sortant des toilettes.
- Si vos mains sont visuellement sales.
- Une désinfection des mains à l'aide d'une solution hydroalcoolique (SHA) est recommandée :
 - Avant de sortir de votre chambre.
 - En rentrant dans votre chambre.
 - Avant de mettre un masque.

Technique : Mettez dans vos mains suffisamment de SHA pour que la friction dure 30 secondes, en suivant les étapes figurant sur l'illustration.



La vaccination, la meilleure prévention

La vaccination reste le moyen le plus efficace de prévenir les infections respiratoires, pour l'ensemble de la population. Vous avez plus de 65 ans ou un risque de complication, ou si vous êtes au contact de personnes à risque, la vaccination anti-Covid et la vaccination anti-grippale sont fortement recommandées.

Prenez contact avec votre médecin traitant ou votre médecin référent du service pour en discuter.

Le site d'Annecy

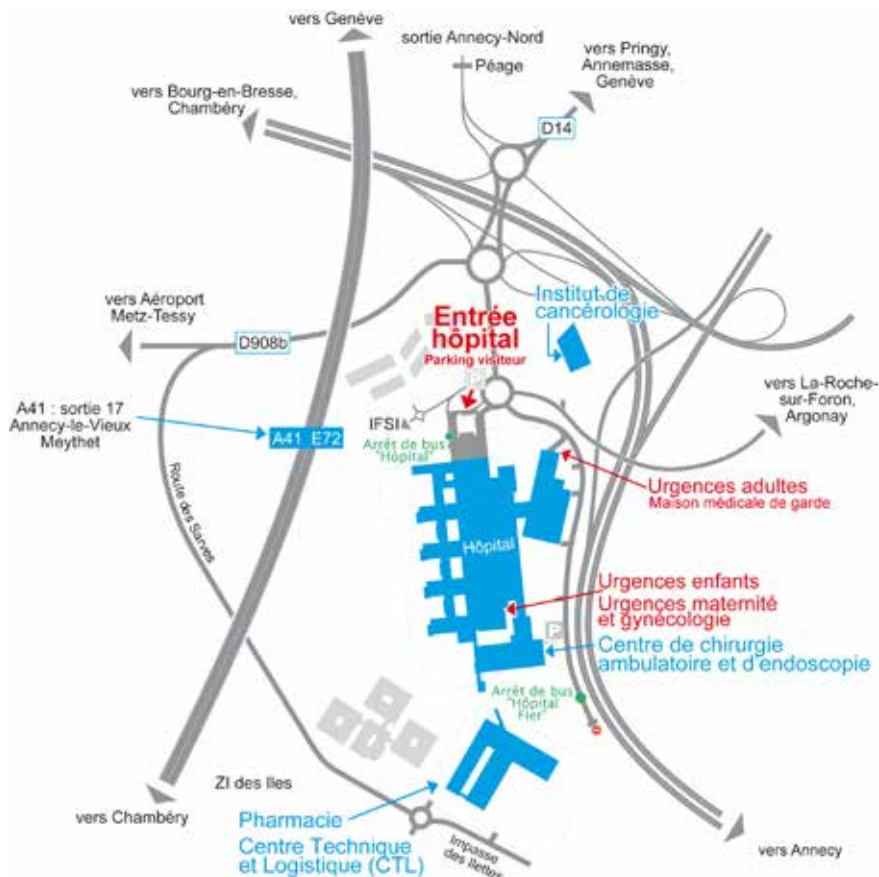
Adresse :

1 avenue de l'Hôpital
74370 Epagny Metz-Tessy

Lignes de bus :

Rythmo 2 (jour et nuit), 11, 21, 25 et 30.

Tél. 04.50.63.63.63



Le parking

Le parking est payant, de jour comme de nuit, y compris les dimanches et jours fériés. La 1^{ère} heure est gratuite. Le règlement peut s'effectuer :

- Aux caisses automatiques situées dans le hall d'accueil de l'hôpital et au premier sous-sol du parking.
- Par carte bancaire directement aux barrières de sortie.

Il existe un système d'abonnement à un tarif préférentiel pour les personnes ayant une forte fréquence d'utilisation. Ces abonnements sont délivrés directement aux caisses automatiques.

Le site de Saint-Julien

Adresse :
Chemin du Loup
74160 Saint-Julien-en-Genevois

Tél. 04.50.49.65.65

Ligne de bus :
N

Accès depuis le Pays de Gex :
Passer par l'autoroute suisse A1a et
sortir en direction de Perly. Passer la
frontière, route de Genève à St-Julien.



Le parking

Un parking payant sur 2 niveaux est réservé aux consultants et visiteurs. Il est situé à côté de l'entrée principale de l'hôpital. Le règlement s'effectue aux caisses automatiques situées à l'extérieur, à proximité de la sortie véhicules.

Votre avis compte pour nous

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-SATIS,
l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé
à réception de l'email e-satis@mailing.atih.email
(dans les 2 à 3 semaines suivant votre sortie)

Plus d'informations sur le site de la HAS :



www.ch-annecygenevois.fr

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



You Tube



Centre Hospitalier Annecy Genevois
1 avenue de l'Hôpital
74370 Epagny Metz-Tessy
04.50.63.63.63

Chemin du Loup - BP 14110
74164 Saint-Julien-en-Genevois Cedex
04.50.49.65.65