



GHT de l'Artois



# Livret d'Accueil du Groupement Hospitalier de Territoire de l'Artois



CENTRE HOSPITALIER  
DE BETHUNE BEUVRY



Centre Hospitalier d'Hénin-Beaumont  
*A. Charbon*

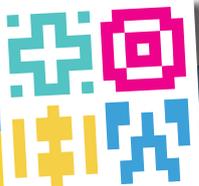


Les  
Érables  
Établissement Public de Santé  
Médecine Physique et Réadaptation  
Soins de Suite  
Résidence *Arc en Ciel* E.H.P.A.D



Centre Hospitalier de Lens

V 2021



GHT de l'Artois

Construisons ensemble, aujourd'hui, l'hôpital de demain

Groupement Hospitalier de Territoire de l'Artois





## SI VOTRE SÉJOUR EST PROGRAMMÉ

LE JOUR DE VOTRE HOSPITALISATION, VEUILLEZ VOUS PRÉSENTER AVEC LES PIÈCES PRÉSENTÉES CI-DESSOUS AU PERSONNEL D'ACCUEIL DÉDIÉ. ELLES SONT NÉCESSAIRES À LA CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER.

### LES PIÈCES NÉCESSAIRES À LA CONSTITUTION DU DOSSIER ADMINISTRATIF

Carte d'identité, permis de conduire, passeport ou carte de séjour



Carte vitale et l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie



Carte de mutuelle ou d'assurance ou attestation CMU



Dans certains cas, il est possible que l'on vous demande d'apporter les documents suivants :

- Notification d'exonération du ticket modérateur
- Déclaration d'accident de travail de votre employeur
- Notification d'ouverture des droits de Couverture Maladie Universelle (CMU)
- Attestation d'ouverture des droits d'Aide Médicale d'Etat (AME)
- Dernière ordonnance
- Dernier bilan sanguin
- Carte de groupe sanguin
- Carnet de vaccination
- Carnet de Santé pour les mineurs
- Passeport Artois Santé
- Examens complémentaires (Radios, IRM, TDM ...)
- Personne de confiance
- Directives anticipées

## PRÉPAREZ VOTRE VALISE

PRÉPARER SES EFFETS PERSONNELS EN AMONT EST UNE ÉTAPE INDISPENSABLE AU BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR. VOICI QUELQUES ÉLÉMENTS ESSENTIELS À NE PAS OUBLIER.

### ■ VOS VÊTEMENTS

Si vous êtes hospitalisé pour une durée courte et déterminée, prévoyez le strict nécessaire : pyjamas ou chemises de nuit, robe de chambre et chaussons. Si vous êtes pris en charge dans un service de soins de suite ou de long séjour, prévoyez des effets personnels plus nombreux. Prévoyez également quelques vêtements pour votre sortie.

### ■ NÉCESSAIRE DE TOILETTE

Pensez à prendre tout ce qui vous est indispensable pour votre hygiène personnelle : savon ou gel douche, shampoing, brosse à dent, dentifrice et déodorant, nécessaire de coiffure et de rasage, ...

Pour les dames, pensez à vous munir de serviettes périodiques.

### ■ ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Pour éviter tout désagrément, nous vous recommandons vivement de ne pas garder d'objet de valeur ou de somme d'argent importante lors de votre hospitalisation.

Un dépôt est possible dans le coffre de l'établissement. Renseignez-vous auprès des professionnels du service où vous êtes hospitalisé. Un inventaire des biens déposés vous sera remis. Pour les récupérer, pensez à prévenir le service 24H à l'avance.

### ■ A Hénin-Beaumont :

Renseignez-vous au niveau du service des admissions (ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h à 17h30).

## SI VOTRE SÉJOUR FAIT SUITE À UNE URGENCE

En cas d'arrivée par les Urgences, dans un premier temps, un minimum d'informations vous sera demandé afin d'assurer la priorité aux soins.

Cependant, la régularisation de votre situation devra être effectuée dans les plus brefs délais, dans les mêmes conditions que citées ci-dessus.

## DEVREZ-VOUS PAYER VOTRE PRISE EN CHARGE ?

### ■ SI VOUS ÊTES AFFILIÉ À UNE MUTUELLE :

Jusqu'à **100%** des frais d'hospitalisation pourront être pris en charge par la Sécurité Sociale et par votre mutuelle. Prise en charge partielle ou totale des 20% restants selon les organismes.

### ■ SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

**80%** des frais d'hospitalisation sont pris en charge par la Sécurité Sociale.

A votre charge :  
les 20% restants → le ticket modérateur + forfait journalier

### ■ SI VOUS N'ÊTES PAS AFFILIÉ À UN RÉGIME DE SÉCURITÉ SOCIALE OU SI VOUS N'AVEZ PAS DE MUTUELLE :

DEMANDEZ à être mis en relation avec l'assistante sociale de la PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé).

#### ■ A Béthune Beuvry :

03 21 69 13 73 ou 03 21 64 73 94, service des Urgences.

#### ■ A Hénin-Beaumont et La Bassée :

Renseignez-vous à l'accueil.

■ A Lens : Permanence du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30 au 03 21 69 13 73, Bâtiment F2.

## A QUOI CORRESPOND LE COÛT DE VOTRE PRISE EN CHARGE ?

Les frais liés à votre hospitalisation sont l'addition des éléments suivant :

- **Le forfait séjour**, déterminé d'après un prix de journée par discipline englobant notamment les prestations de soins.
- **Le forfait journalier** qui couvre les frais « annexes » c'est à dire les frais d'hôtellerie. Ce forfait est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures, pour toute la durée de l'hospitalisation y compris le jour de la sortie.
- **Les prestations complémentaires** comme le fait de dormir en chambre particulière, le téléphone ou encore la télévision. Les différents coûts mis à jour sont affichés aux entrées des bâtiments.

## SI VOUS SOLICITEZ UNE ACTIVITÉ LIBÉRALE

Si vous souhaitez être hospitalisé dans le cadre d'une activité libérale et qu'un praticien propose cette option, veuillez le signaler dès votre admission (un accord écrit vous sera demandé). Les honoraires de ces actes sont fixés directement par le praticien. Le reste des frais de séjour reste soumis aux règles du secteur public.

## PAYEZ VOS FACTURES EN LIGNE

Le télépaiement sur Internet vous permet de régler vos factures 24h/24, 7j/7 de manière sécurisée. Plus besoin de vous déplacer.

Ce dispositif s'appelle TIPI : « Titre Payable par Internet ». Il est utilisable pour les factures portant la mention « PAIEMENT EN LIGNE POSSIBLE ».

Une fois sur la page de paiement, un identifiant « Collectivité » vous sera demandé pour identifier l'établissement où vous avez été pris en charge.

Remplissez ensuite les éléments demandés : le montant de votre dette, le numéro d'entrée ainsi qu'une adresse mail. Vous trouverez ces éléments aux endroits indiqués sur l'exemple. ←

Si toutes les informations renseignées sont correctes, votre ticket de télépaiement s'affichera en fin de procédure.

RENSEIGNEMENTS TRESOR PUBLIC		Quittance		8,40 €
LUNDI MARDI 8h30-12h15 13h30-16h15 MERCREDI JEUDI VENDREDI 8h30-12h15				
Téléphone 0321691119	BDF BDF LENS	H6230000 RIB	3000100462H623000000036	€ Acompte
IBAN FR933000100462H623000000036	BIC BDFEFRPPCCT			8,40 € A PAYER
PAIEMENT EN LIGNE POSSIBLE SUR <a href="http://www.tipi.budget.gouv.fr">www.tipi.budget.gouv.fr</a> AVEC IDENTIFIANT COLLECTIVITE 024804 ET REFERENCE DE LA FACTURE CI JOINTE				Budget : H
				Référence : 2018-50137-1
<b>TALON DE PAIEMENT</b>		DUPONT MARTIN 99 ROUTE DE LA BASSÉE 62300 LENS		999017 CH Dr SCHAFFNER LENS
Références: HTR - n° codique 062076				€ *
établissement 50 exercice 2018				
n° entrée 123456789				numéro d'entrée
n° titre 123456789000000				
Montant : 8,40 euros		CENTRE D'ENCAISSEMENT TRESOR PUBLIC 59885 LILLE CEDEX 9		montant en euros
Ne rien inscrire sous ce trait - ne pas plier				
Montant : 8,40 €		1234567890000		
		1234567890000 12345678901234567890123456789012345		840

## LA RESTAURATION

Vos repas sont adaptés à votre état de santé ou à vos convictions religieuses.

### ■ **A Béthune Beuvry et Lens :**

À votre arrivée, un questionnaire vous sera remis pour que vous puissiez signaler vos « non-goûts » et votre régime à l'équipe soignante du service.

Les horaires de repas sont fixes. Toutefois, quelle que soit l'heure de votre arrivée, un repas peut vous être servi (sous réserve de l'accord du médecin).

Rapprochez-vous de l'équipe soignante ou du cadre de santé pour en faire la demande.

## LA TÉLÉVISION

Pour l'utiliser, vous trouverez dans votre chambre, une note explicative. Il convient de limiter le son pour préserver le repos de vos voisins.

Pour démarrer l'abonnement, présentez-vous (ou un accompagnant) au coin boutique de l'établissement ou appelez le service dédié :

■ **A Béthune Beuvry :** 44 77

■ **A Lens :** 46 98

■ **A Hénin-Beaumont :** Le branchement doit être demandé au service des admissions.

Si vous avez une chambre double, un casque audio vous sera attribué au moment de l'abonnement (**service proposé à Lens et à Hénin-Beaumont**).

## LE TÉLÉPHONE

Les lignes téléphoniques des chambres sont joignables directement depuis l'extérieur, que vous preniez ou non un abonnement téléphonique.

Le numéro de poste est indiqué sur la prise téléphonique, située près de la tête de lit.

Si vous souhaitez appeler, renseignez-vous sur les tarifs auprès de l'Accueil de votre service.

■ **A Béthune Beuvry :** joindre le poste 3055.

■ **A Hénin-Beaumont :** joindre le service des admissions.

■ **A Lens :** se rapprocher des Accueil Patients (APF).

## LE COIN BOUTIQUE

### ■ **A Béthune Beuvry :**

La boutique, située au rez-de-chaussée du bâtiment principal, propose diverses prestations : cafétéria, vente de journaux, magazines, confiseries, cadeaux divers...

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h30, le samedi de 9h à 18h30 et le dimanche et jours fériés de 14h à 18h30.

### ■ **A Lens :**

Vous trouverez le Relais H au rez-de-chaussée du bâtiment F1. Il propose des cadeaux, revues et journaux, mais également une petite restauration de qualité (viennoiseries, pâtisseries, sandwiches, boissons, etc).

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h30, le samedi de 10h à 18h et le dimanche et jours fériés de 14h à 18h.

■ **Hénin-Beaumont et La Bassée** ne disposent pas de coin boutique.

**VOUS TROUVEREZ DANS CHAQUE ÉTABLISSEMENT  
DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES D'EN-CAS ET DE  
BOISSONS AU NIVEAU DES ENTRÉES PRINCIPALES.**

## L'HÉBERGEMENT DE VOS ACCOMPAGNANTS

Dans quelques cas particuliers et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. En cas de réponse favorable, vous devrez régler le lit accompagnant et les éventuels repas au préalable à l'Accueil Patient Facturation.

L'hôpital est un lieu de guérison et de repos. Pour votre bien-être et celui de votre voisin de chambre, évitez les visites en groupe qui pourraient vous fatiguer et perturber le calme du service. Merci également de respecter les horaires de visite. Ceux-ci sont affichés à l'entrée des services et précisés dans le feuillet annexé au livret d'accueil.

## LE RESPECT DES CULTES

Toutes les religions sont respectées à l'hôpital.

Pour prendre contact avec le ministre du culte de votre choix, adressez-vous auprès du cadre de santé du service qui vous transmettra les coordonnées souhaitées.

## LE SERVICE SOCIAL

Le service social est à disposition de tous les patients, leur famille et entourage. Tenue au secret professionnel, l'Assistante Socio-Educative, présente dans chaque service, vous accompagne pendant la durée de votre séjour. Pour vous informer sur vos droits, organiser votre sortie en concertation avec l'équipe soignante ou pour tous problèmes personnels ou familiaux que viendrait accentuer ou engendrer votre hospitalisation, vous pouvez solliciter une rencontre avec cette professionnelle. Elle travaille en réseau avec les services sociaux extérieurs si nécessaire. N'hésitez pas à la contacter soit par l'intermédiaire de l'équipe soignante, soit par le biais de son secrétariat aux numéros et horaires suivants :

■ **A Lens :**

en semaine de 8h à 16h (03 21 69 10 45)

■ **A Béthune Beuvry :**

en semaine de 8h30 à 16h30 (03 21 64 43 64)

■ **A Hénin-Beaumont et La Bassée :**

Renseignements auprès du personnel du service

## LES ASSOCIATIONS : UN LIEU ENTRE NOUS

De nombreuses associations de malades ou de soutien aux malades existent.

Certaines d'entre elles travaillent en lien étroit avec l'hôpital. Si vous le souhaitez, le cadre du service peut vous fournir les coordonnées de ces associations ou vous mettre en relation avec elles.

## LE RELAIS DES AIDANTS

■ **A Béthune Beuvry :**

Le relais des aidants est une plateforme de répit et d'accompagnement des aidants familiaux de patients présentant une pathologie neuro-dégénérative.

Il est ouvert tous les après-midi du lundi au vendredi.

**Contact : 03 21 61 45 45 – [relais.aidants@ch-bethune.fr](mailto:relais.aidants@ch-bethune.fr)**



## A.I.R.E CANCERS

■ **A Béthune Beuvry :**

L'AIRE Cancers est un lieu d'information sur les maladies cancéreuses dont l'accès est libre et gratuit.

Permanences : lundi et mercredi 9h-12h et 13h30-17h, mardi et jeudi 13h30-17h, vendredi 9h-12h.

Possibilité de RDV le lundi de 17h à 18h30.

**Contact : 03 21 64 40 39**

## LE PARCOURS DE FORME



■ **A Lens :**

Un parcours a été aménagé au niveau -1 du bâtiment B1. Il permet aux personnes hospitalisées une reprise adaptée de l'activité physique. Il est accessible pour les patients seuls. Vous pouvez également solliciter un éducateur sportif pour vous accompagner.

Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

## L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

Selon l'OMS, l'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) vise à «aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique».

Plusieurs programmes existent dans nos différents établissements. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

## PROTECTION DES MINEURS ET DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les représentants légaux reçoivent les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs protégés. Cependant le professionnel de santé doit également informer ces derniers de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

Pour les mineurs, la loi du 4 mars 2002 précise que le médecin, la sage-femme peuvent se dispenser d'obtenir le consentement des représentants de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation.

Le médecin, la sage femme doivent dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. S'il maintient son opposition, le mineur devra néanmoins être accompagné d'une personne majeure pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.

## ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL



Vous pouvez demander à consulter votre dossier médical. Il vous suffit d'écrire une demande motivée auprès de la direction de l'hôpital où a eu lieu votre prise en charge ou télécharger notre formulaire depuis notre site internet ([www.gh-t-artois.fr](http://www.gh-t-artois.fr)).

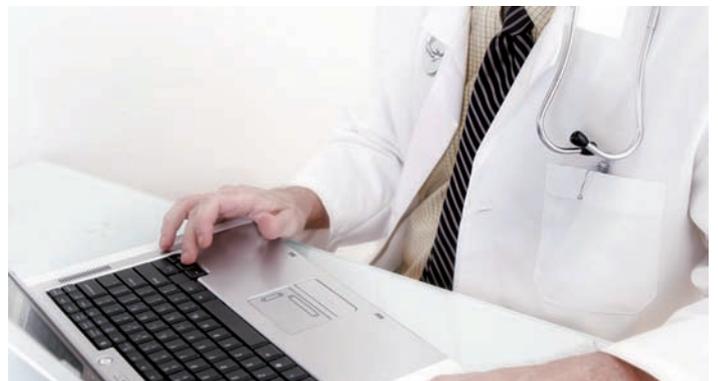
Les dossiers sont conservés pour une durée de 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière hospitalisation. Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage à l'hôpital, le dossier est conservé 10 ans à compter de la date du décès. , votre dossier pourra être consulté sur place et transmis par lettre recommandée avec accusé de réception facturée au tarif réglementaire en vigueur. En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition à cet égard, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités.

La communication se fait dans les 8 jours pour les informations datant de moins de 5 ans. Pour les informations datant de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Lors de votre admission (ou préadmission), un recueil de données détaillé sera réalisé par l'infirmière, afin de mieux vous connaître, de permettre une adaptation de votre prise en charge et à assurer la sécurité et la qualité des soins. Ces informations (administratives, sociales et médicales) seront également utiles pour préparer, avec vous et votre entourage, le retour dans votre lieu de vie et la suite de votre prise en charge.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime des informations vous concernant.



Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique nominatif, réservé à l'usage exclusif des établissements du GHT de l'Artois et des réseaux partenaires. Vos données sont protégées par le secret médical. Elles peuvent être utilisées pour la recherche clinique, l'analyse d'activité ou des études dans le domaine de la Santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin responsable de l'information médicale. A l'intérieur des Centres Hospitaliers du GHT de l'Artois, votre dossier est informatisé.

Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter le DPO (Data Protection Officer) du GHT : [dpo@gh-t-artois.fr](mailto:dpo@gh-t-artois.fr)

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Vous pouvez à tout moment vous renseigner sur les indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins de l'établissement où vous êtes hospitalisé.

Ceux-ci sont affichés à l'entrée des bâtiments principaux et disponibles sur le site Internet [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Conformément à la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous avez la possibilité de désigner, pour la durée de votre hospitalisation, une «personne de confiance». La «personne de confiance» est une personne que vous connaissez et qui vous connaît bien. Elle peut vous aider dans vos démarches et vos prises de décision. . La personne de confiance peut assister à vos entretiens médicaux et peut être consultée si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Son statut a été précisé par la loi du 2 février 2016 : elle témoigne de votre volonté si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance vous a été remis lors de votre consultation ou de votre admission. Lisez-le attentivement, il explique en détail le rôle de cette personne.

**N'oubliez pas de l'apporter complété lors de votre admission.**

La loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées. Ce sont des instructions écrites concernant sa fin de vie que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Il s'agit d'un document écrit et signé de votre main ou réalisé devant témoins si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même.

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté pour lequel est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie. Les directives anticipées sont intégrées dans votre dossier médical.

# 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.

La charte est annexée à la circulaire du 2 mars 2006 des droits essentiels de la personne hospitalisée et en reprend les principes généraux. Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter le texte en intégralité, en plusieurs langues et en braille sur le site : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## RECOURS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, plusieurs recours existent pour faire valoir vos revendications :

**1.** N'oubliez pas que le service reste votre principal interlocuteur. En cas de besoin, des temps de rencontre avec votre médecin peuvent être aménagés. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

### **2. La Commission des Usagers (CDU).**

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et d'indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux. La CDU contribue également à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

**CH Lens : 03 21 69 18 24 / relationusagers@ch-lens.fr**

**CH Béthune Beuvry : 03 21 64 41 38 / relationusagers@ch-bethune.fr**

**CH Hénin-Beaumont : 03 21 08 15 15 : delegation.qualite@ch-henin.fr**

**CH La Bassée : 03 20 29 53 02 / direction@ch-labassee.fr**

Elle a vocation à donner des avis et émettre des recommandations et propositions visant à remédier aux dysfonctionnements constatés. Elle est composée de médiateurs médicaux et non médicaux, du Directeur d'établissement, de la Direction qualité, de la Direction des soins et des représentants des usagers.

■ **A savoir** : La liste actualisée des médiateurs médecins et des représentants des usagers est disponible auprès du secrétariat de la Commission Des Usagers.

**3.** Adresser un courrier expliquant votre mécontentement à l'attention de :

#### **M. le Directeur du Centre Hospitalier de**

*(préciser l'établissement où vous avez été pris en charge)*

**GHT de l'Artois**

**99, Route de La Bassée - Sac Postal 8**

**62307 LENS Cedex**

Un accusé de réception vous sera systématiquement adressé ainsi qu'un courrier de réponse.

### **Examen des plaintes et des réclamations (dispositions du code de la santé publique) :**

**Art. R. 1112-91.** - *Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a : soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.*

**Art. R. 1112-92.** - *L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.*

*Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.*

**Art. R. 1112-93.** - *Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.*

**Art. R. 1112-94.** - *Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.*

*Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.*

*«Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.»*

MÉTIER	COULEUR DE BADGE OU DE BLOUSE			
	<i>Béthune Beuvry</i>	<i>Hénin- Beaumont</i>	<i>La Bassée</i>	<i>Lens</i>
<b>VOTRE MÉDECIN</b> est votre premier interlocuteur et vous accompagnera durant votre hospitalisation. N'hésitez pas à le solliciter ou l'interroger : lui seul est en mesure de répondre à vos interrogations médicales.	Rouge	Blanc	Blanc	Blanc
<b>VOTRE SAGE-FEMME</b> vous prend en charge en maternité et en gynécologie.	Jaune	/	/	Blanc ou Jaune
<b>LE CADRE DE SANTÉ</b> est le garant de la qualité des soins dispensés par l'équipe soignante (IDE+ASD). Il anime et coordonne le service. Si vous avez le moindre problème vous pouvez demander à le rencontrer.	Jaune	Blanc	Blanc	Blanc
<b>L'ÉQUIPE INFIRMIÈRE (IDE)</b> vous dispense les soins prescrits par le médecin et veille au bon déroulement de votre séjour.	Jaune	Rouge	Liseré Blanc	Blanc
<b>L'ÉQUIPE AIDE-SOIGNANTE (ASD)</b> assiste les infirmiers lors des soins et répond à vos besoins essentiels (repas, toilette, lit...).	Vert	Vert	Liseré Vert	Rose
<b>LES AUXILIAIRES DE PUÉRICULTURE</b> assistent les infirmiers auprès des nourrissons et enfants.	Vert	/	/	Rose
<b>LES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER (ASH)</b> contribuent à votre confort et sont notamment chargés de l'entretien des locaux communs.	Bleu	Bleu	Liseré Bleu	Bleu
<b>LES AGENTS DU SERVICE SÉCURITÉ</b> participent à la prévention des risques incendie et sont chargés de veiller à l'application des consignes de sécurité au sein de l'établissement.	Rouge et Noir	Rouge et Noir	Rouge et Noir	Rouge et Noir
<b>LES ÉQUIPES MÉDICO-TECHNIQUES</b> assurent la prise en charge des radiologies, des analyses de laboratoire, la distribution des produits pharmaceutiques et la stérilisation des dispositifs médicaux.		Blanc		Blanc
<b>LES BRANCARDIERS ET LES AMBULANCIERS</b> assurent le transport des patients.		Blanc		Blanc
<b>LA SECRÉTAIRE MÉDICALE</b> gère tous les courriers et comptes-rendus d'examens qui seront insérés dans votre dossier médical.		Blanc		Vert
<b>LE SERVICE SOCIAL</b> (cf p5) accompagne le patient et sa famille dans toutes les difficultés liées à son hospitalisation ainsi qu'à sa sortie.	Blanc	-		Blanc
<b>LES AGENTS TECHNIQUES</b> assurent la maintenance et les travaux.		Grise		Grise
<b>LES AGENTS D'ACCUEIL</b> gèrent principalement votre dossier administratif.		-		Civil ou Vert
<b>AUTRES PROFESSIONNELS DE SANTÉ...</b> Vous rencontrerez d'autres professionnels spécialisés au cours de votre hospitalisation : psychologues, diététiciens, kinésithérapeutes, orthophonistes, éducateurs sportifs, ... Ils interviennent sur avis médical.		-	Kinésithérapeute et Ergothérapeute : Polo bleu et pantalon blanc	Blanc

## DEVOIR D'INFORMATION DE VOTRE MÉDECIN

Pour la qualité de votre prise en charge, il est important que votre médecin soit bien informé de votre état de santé (traitements, antécédents, etc...). Ne négligez aucune information, aussi minime soit-elle !



## RESPECT DES AUTRES

Vous êtes pris en charge dans un établissement qui accueille du public et où des professionnels s'engagent à votre service. Vous et vos proches devez en tenir compte dans le comportement dans la chambre et en dehors. Usez avec discrétion du volume sonore de votre téléviseur, évitez les visites en nombre qui vous fatiguent et peuvent être sources de gêne pour le personnel ou les autres patients, n'encombrez pas les couloirs, ... C'est grâce à tous ces petits gestes que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions.

Au Centre Hospitalier de Béthune Beuvry, les soignants qui effectuent une tâche pendant laquelle ils ne peuvent pas être dérangés portent un gilet rouge. Merci de respecter ce signe et d'attendre qu'ils le retirent pour leur parler.

## PHOTOS, VIDÉOS, ENREGISTREMENT, DROIT À L'IMAGE, ...

Il est strictement interdit de faire des photos, enregistrer ou faire des vidéos au sein du service sauf accord préalable des personnes qui en seraient les sujets. Si vous faites des photos ou des vidéos, faites bien attention que vos voisins de chambre, les professionnels ou des visiteurs n'apparaissent pas dessus.

Attention, toute diffusion sur les réseaux sociaux de photos, enregistrements ou vidéos laissant volontairement ou involontairement apparaître des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation, peut faire l'objet de poursuites judiciaires.

Par ailleurs, toute injure ou commentaire insultant ou diffamatoire sur les réseaux sociaux à l'encontre du personnel de l'hôpital, ciblé nominativement ou non, est passible de poursuites.

## TABAC, ALCOOL ET SUBSTANCES ILLICITES

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi Evin) renforcée par le décret du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé (y compris les chambres individuelles). Cette interdiction s'applique à tous : hospitalisés, visiteurs et soignants. Les emplacements fumeurs sont désormais interdits à l'hôpital. Une amende forfaitaire est prévue en cas de non respect de la loi.

L'introduction de boissons alcoolisées ou produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite. Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord de votre médecin.

Nos établissements proposent un accompagnement pour réduire ou arrêter le tabac pendant votre hospitalisation, voire au-delà. Vous pouvez demander à rencontrer un professionnel formé à cela. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

## TÉLÉPHONE PORTABLE

Par respect pour vos voisins et afin d'éviter toute perturbation des appareils électroniques utilisés dans les services de soins, son utilisation doit être limitée. Avec l'accord du personnel du service il peut être utilisé à l'intérieur des chambres.

## SÉCURITÉ INCENDIE

Durant votre séjour, dans le cadre de la prévention des risques incendie, nous vous invitons à consulter les consignes de sécurité affichées dans les services de soins.

Les informations mentionnées dans les consignes de sécurité vous aideront à réagir avec rapidité face à une hypothétique situation critique.

Il vous appartient d'être vigilant et de signaler tout événement anormal soit au personnel soignant, afin qu'il appelle le service sécurité, soit en contactant le PC Sécurité sur un poste téléphonique interne **1700** (à Béthune Beuvry, Hénin-Beaumont, La Bassée, Lens).

## HORAIRES DE VISITE



Le planning des horaires de visite demeure subordonné aux consignes des services, aux réglementations particulières de certains services ainsi qu'à votre état de santé. Renseignez-vous auprès de l'équipe du service.

## ANIMAUX

Il est formellement interdit de pénétrer dans l'enceinte de l'établissement accompagné d'animaux, hormis les chiens guides d'aveugles.

## VIDÉO-SURVEILLANCE

Les établissements du GHT de l'Artois sont équipés d'équipements de vidéosurveillance.

Pour tout renseignement, veuillez vous adresser au responsable de la sécurité en passant par le standard téléphonique.

## CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Le code de la route s'applique dans l'enceinte des établissements. Des parkings gratuits sont à votre disposition. En aucun cas vous ne devez occuper les emplacements réservés.

Le GHT de l'Artois et ses établissements membres déclinent toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration des véhicules.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

On appelle «infections nosocomiales» toute infection contractée au cours d'une hospitalisation. Pour les limiter, il existe des moyens de prévention adaptés à chaque infection, décrits dans les protocoles (de soins infirmiers, de désinfection, de préparation cutanée avant une intervention chirurgicale...).

Néanmoins, le risque reste présent, notamment chez les patients plus fragiles.

Afin de garantir la sécurité et la qualité des soins, votre aide sera précieuse et le corps médical ou les personnels soignants seront amenés à vous demander de respecter certaines règles d'hygiène comme :

- Lavage minutieux des mains pour tous (soignants, patients et visiteurs)
- Hygiène corporelle rigoureuse et quotidienne
- Port des gants et masques lors des situations à risques, voire isolement
- Surveillance régulière de la qualité de l'air et de l'eau.

Depuis 1988, un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) définit des objectifs et valide les résultats acquis en matière de lutte contre les infections nosocomiales.

Des correspondants médicaux et paramédicaux, un service d'Hygiène hospitalière, composé de six personnes, travaillent au quotidien pour prévenir, surveiller et former les professionnels et le public de l'établissement de santé.

## LES FLEURS SONT INTERDITES DANS LES SERVICES POUR DES RAISONS D'HYGIÈNE

### HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE

- 1** Mouillez-vous les mains avec de l'eau
- 2** Versez du savon dans le creux de votre main
- 3** Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les doigts, les paumes, le dessus des mains et les poignets
- 4** Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone entre les doigts
- 5** Nettoyez également les ongles
- 6** Rincez-vous les mains sous l'eau
- 7** Séchez-vous les mains si possible avec un essuie-main à usage unique
- 8** Fermez le robinet avec l'essuie-main puis jetez-le dans une poubelle

La date de votre sortie sera décidée par le médecin en fonction de votre état de santé.

L'hôpital, en tant que lieu public, respecte votre liberté. Il vous est donc possible, même contre avis médical, de quitter l'établissement à tout moment.

Le cas échéant, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité ou pour un mineur d'âge, ce sont les parents (ou la personne qui exerce l'autorité parentale) qui devront signer ce document.

## PERMISSION DE SORTIE

Les permissions ne peuvent être accordées qu'après avis du médecin. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## TRANSPORTS



**C'est toujours le médecin qui choisit le moyen de transport** le mieux adapté à l'état de santé de son patient.

- **Si votre état de santé ne nécessite aucune assistance :** la sortie s'effectuera en voiture particulière ou en transport en commun.
- **Si votre autonomie est limitée :** le médecin prescrira un transport assis professionnalisé (Taxi ou Véhicule Sanitaire Léger : VSL).
- **Si votre état de santé nécessite un transport en position allongée, une surveillance par une personne qualifiée ou un brancardage ou un portage :** le médecin prescrira une ambulance.

Pour connaître les conditions de prise en charge des transports, renseignez-vous auprès de l'Assurance Maladie : le remboursement des transports n'est pas systématique.

## ORDONNANCE ET MÉDICAMENTS



**Référez-vous au document ci-contre.**

**N'hésitez pas à préciser qui est votre pharmacien ;** dans le cas d'une sortie tardive ou le week-end, cela permettra aux équipes soignantes si elles le peuvent de le contacter pour le prévenir si des médicaments ou du matériel spécifique doivent être commandés.

## EVALUER VOTRE SATISFACTION

Lors de la programmation de votre hospitalisation, un questionnaire de sortie vous a été remis. Pensez à le remplir avant de quitter l'hôpital et à le déposer dans les boîtes prévues à cet effet, présentes au sein de chaque service. Il est également possible de les déposer lors de votre dernier passage aux accueils.

Il nous permet d'évaluer votre satisfaction et d'apporter une réponse aux désagréments que vous auriez pu rencontrer.

De plus, nos hôpitaux renseignent chaque année l'indicateur ministériel «I-SATIS», relatif à la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité de Médecine-Chirurgie ou Obstétrique (MCO).

# VOS MÉDICAMENTS LORS DE VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL



## LORS DE VOTRE ENTRÉE, APORTEZ VOS ORDONNANCES ET MÉDICAMENTS :

- vos **dernières ordonnances** pour adapter votre traitement à votre prise en charge à l'hôpital ;
- vos **médicaments habituels** au cas où ils ne seraient pas immédiatement disponibles dans l'établissement. Avec votre accord et celui du médecin, ils pourront être utilisés afin d'éviter une rupture de traitement.

## REMETTEZ TOUS VOS MÉDICAMENTS AU PERSONNEL SOIGNANT.

Ils seront rendus si possible à votre famille dès que le point sur vos thérapeutiques aura été fait. **Ne prenez pas de vous-même** vos médicaments habituels, mais **uniquement les médicaments dispensés par l'hôpital**. Ceci a pour but d'éviter les risques de surdosage et/ou d'interactions médicamenteuses.

L'équipe médicale et soignante est **responsable** des soins qui vous sont prodigués, et en particulier de **votre traitement médicamenteux**.

## PENDANT VOTRE SÉJOUR VOTRE TRAITEMENT EST RÉÉVALUÉ.

C'est la pharmacie de l'établissement qui fournit les médicaments prescrits. Il est possible que certains médicaments que vous avez l'habitude de prendre soient arrêtés ou remplacés par d'autres, en fonction de votre pathologie et des produits équivalents disponibles dans l'établissement.

Conformément à la **réglementation**, vos ordonnances **lors du séjour et à la sortie** privilégieront les médicaments "**génériques**" ou "**biosimilaires**". Ces médicaments contiennent la **même molécule**, à la même **dose** que le médicament d'origine et ont la **même efficacité**.

## QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ À PRENDRE VOS MÉDICAMENTS ?

Si vous avez des difficultés à avaler vos médicaments, si par exemple un comprimé est trop gros, parlez-en au médecin et au personnel soignant. Il peut exister d'autres présentations (gélules, solution buvable...) plus adaptées à votre situation.

N'hésitez pas, à **tout moment**, à solliciter les **professionnels de santé** pour tout complément d'**information**, tout **doute** ou toute **difficulté**.

## LORS DE VOTRE SORTIE.

Une "**lettre de liaison**" pour votre médecin traitant ainsi qu'une "**ordonnance de sortie**" vous seront remises par le médecin du service. Cette ordonnance sera peut-être différente de celle précédant votre hospitalisation. Elle correspond au **traitement** que vous devrez prendre de **retour à domicile** : c'est cette nouvelle ordonnance que **vous devrez respecter**. L'ordonnance de sortie sera rédigée avec la dénomination commune internationale (DCI), c'est-à-dire le vrai nom chimique du médicament, **commun à tous les pays**.

Au cas où votre **traitement personnel** n'aurait pas été rendu à votre famille au cours du séjour, il vous sera remis **le jour de votre sortie**. N'hésitez pas à faire le point avec l'équipe infirmière ou le personnel médical et **retirer les traitements** qui ne seront **plus nécessaires** à la maison.

**ENSEMBLE, SÉCURISONS LA PRISE EN CHARGE DE VOS MÉDICAMENTS !**



## INFORMEZ VOUS, POSITIONNEZ VOUS !

L'équipe de Coordination de Prélèvements Multi-organes et tissus du GHT de l'Artois est joignable à Béthune Beuvry au 03 21 64 70 98, à Lens au 03 21 69 14 48 et à Arras au 03 21 21 17 24.

Et rendez-vous sur le site internet : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

La greffe d'organes est un acte médical de la dernière chance.  
Un seul donneur permet de greffer plusieurs malades.  
Il n'y a pas d'âge pour être donneur.

- environ 23000 personnes sont en attente de greffe
- + de 6000 greffes d'organes par an
- + de 57 000 personnes vivent grâce à une greffe

## QUE PEUT-ON DONNER ?

### ■ Nos organes :

Les reins pour l'insuffisance rénale terminale  
Le foie pour l'insuffisance hépatique terminale  
Le cœur pour les maladies cardiaques graves  
Les poumons pour la mucoviscidose  
Le pancréas pour le diabète grave  
Les intestins pour la maladie de Crohn

### ■ Nos tissus :

La cornée pour les malvoyants  
L'épiderme pour les grands brûlés  
Les artères, les veines, les os, les valves cardiaques

Il est possible de choisir ce que l'on veut donner ou pas.  
**Le don d'organe est gratuit, anonyme et repose sur le principe du consentement présumé.**

## QUE DIT LA LOI ?

En France, la Loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (principe du consentement présumé). C'est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit ; la Loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don. Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée sur le résultat des greffes, si elle le désire.

### **J'ai fait mon choix : je suis EN FAVEUR du don d'organes et de tissus.**

Je le dis simplement à mes proches (Il n'y a pas de registre du oui en France).

### **J'ai fait mon choix : je suis CONTRE le don de mes organes et tissus.**

Je m'inscris sur le Registre National des Refus, géré par l'Agence de la Biomédecine, et j'en informe mes proches ([www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)). On peut s'y inscrire pour tout ou partie des organes et tissus. Je peux aussi faire valoir mon refus par oral ou par écrit auprès d'un proche, qui le transmettra aux équipes médicales au moment du décès (l'écrit doit comporter : nom, prénom, date et lieu de naissance, daté et signé).

### **Je m'interroge encore**

J'évoque le sujet avec ma famille, mes amis, mes collègues.  
Je m'informe davantage sur les conditions du don, les précautions prises lors du prélèvement...

Je prends une décision et fais le nécessaire et j'incite mes proches à faire de même.

En cas de non positionnement, la loi s'applique.

*« Merci de tout cœur à mon donneur pour sa générosité, sa bonté d'âme, son altruisme. Je prends soin de ce don comme une mère s'occuperait de ses enfants. [...] »*

Lettre d'un greffé du pancréas aux proches de son donneur

# CHARTRE DU PARCOURS DE SANTÉ

## USAGERS ET PROFESSIONNELS : ENSEMBLE POUR NOTRE SANTÉ !

- Chaque usager du système de santé a un parcours de santé particulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent.
- La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'usager.
- Dans le cadre créé par les politiques de santé, cette charte présente les principes et objectifs qui s'appliquent à l'ensemble des étapes du parcours de santé, sur l'ensemble du territoire national.



### TROIS PRINCIPES

#### 1. Usagers et professionnels sont dans une relation partenariale

Cette relation est faite de respect, de bienveillance, de confiance et d'écoute mutuels.

Elle se construit selon des modalités adaptées à la situation personnelle de l'usager, dans le respect de son autonomie.

Tout au long de son parcours de santé, l'usager dispose de tous ses droits. Il ne fait l'objet d'aucune discrimination.

L'usager agit selon les mêmes principes vis-à-vis des professionnels de santé.

L'usager a la possibilité et les moyens d'exprimer son appréciation sur la qualité de la relation avec les professionnels et sur la qualité des soins ou des prestations reçues.

#### 2. Tout usager prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé

La décision repose sur le partage d'une information claire et loyale, incluant les aspects financiers et le reste à charge, permettant à l'usager d'exprimer son consentement, ou son refus, libre et éclairé.

L'usager est reconnu comme acteur de sa santé tout au long de sa vie. Le professionnel de santé exerce son activité en respectant les règles déontologiques qui s'imposent à lui.

Pour exercer son pouvoir de décision, l'usager est en droit de se faire accompagner par la personne de son choix, qui peut être la personne de confiance. Toute personne a droit au respect de ses volontés quant à sa fin de vie telles qu'elle les a exprimées, notamment dans ses directives anticipées, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

#### 3. Usagers et professionnels partagent des responsabilités collectives vis-à-vis de notre système de santé et de solidarité

Usagers et professionnels, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, participent aux décisions relatives aux politiques de santé et de solidarité tant au niveau national que territorial et local.

Tous les usagers sont destinataires d'informations sur les représentants des usagers, sur les instances dans lesquelles ils siègent et sur la façon dont ils peuvent les saisir tout au long de leur parcours de santé.

Usagers et professionnels agissent en étant conscients que les décisions qu'ils prennent, les comportements qu'ils adoptent ont un impact sur la pérennisation de notre système de santé solidaire.

### QUATRE OBJECTIFS



#### 1. Agir pour la promotion de la santé, l'éducation pour la santé, la prévention et le maintien de la santé tout au long du parcours de santé

Usagers et professionnels adoptent une démarche de prévention tout au long du parcours de santé. Ils veillent, avec l'ensemble des acteurs du territoire, à promouvoir des environnements de vie favorables à la santé.

#### 2. Assurer l'accès de tout usager aux professionnels, aux établissements et services de santé, quelle que soit sa situation sociale, économique, géographique, d'état de santé, de handicap et de dépendance

Les professionnels s'assurent de l'accessibilité effective et équitable aux professionnels, établissements, structures et services de santé.

Dans l'intérêt de la santé publique, les professionnels font en sorte d'aller vers les personnes en marge du système de santé.

Les professionnels sont attentifs à articuler au mieux les réponses aux besoins de l'usager dans le domaine de la santé et du social.

#### 3. Élaborer le parcours de santé personnalisé dans une démarche de coconstruction entre usager et professionnel de santé

L'usager exerce son libre choix vis-à-vis des professionnels de santé, des thérapeutiques proposées, d'établissements ou de services, de lieux de vie ou de soins, sauf impératifs de sécurité sanitaire ou de contraintes de service.

Lorsque le professionnel, le service ou l'établissement ne peut assurer sa prise en charge, l'usager doit bénéficier d'une orientation pertinente qui tienne compte de ses besoins, de ses choix et de ses ressources.

L'usager est en droit de modifier ces choix au cours du temps.

#### 4. Garantir la qualité, la continuité et la sécurité de la prise en charge et de l'accompagnement tout au long du parcours de santé personnalisé de l'usager

L'ensemble des professionnels assurent la fluidité du parcours en se coordonnant et en partageant les informations nécessaires à la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement, ceci dans le respect de la volonté des usagers et de la protection des données personnelles.

Les personnes en situation de vulnérabilité, liée à certains handicaps, bénéficient de suivis spécifiques. Une vigilance particulière est portée au dépistage et à la prise en charge des maladies qui peuvent accompagner le handicap et des handicaps qui peuvent résulter de la maladie.

La douleur est prise en charge tout au long du parcours de santé.

Les usagers bénéficient, indépendamment de leurs ressources, de l'innovation disponible, évaluée, validée et présentant un bénéfice pour leur santé. Ils sont informés sur les essais cliniques susceptibles de les concerner et sur l'accès anticipé aux innovations thérapeutiques dans le cadre d'autorisations temporaires.

Vous êtes pris en charge dans l'un des établissements du GHT de l'Artois (Groupement Hospitalier de Territoire de l'Artois) : le Centre Hospitalier de Lens, le Centre Hospitalier d'Hénin-Beaumont, le Centre Hospitalier de La Bassée et le Centre Hospitalier de Béthune Beuvry.

Situé à mi-distance entre les CHU de Lille et d'Amiens, le GHT de l'Artois a vocation à proposer aux 700 000 habitants du territoire des prises en charge d'excellence avec la meilleure sécurité des soins, au plus proche de chez eux.

Le GHT de l'Artois présente la spécificité d'avoir une équipe de direction commune et des pôles cliniques inter-hospitaliers.

Il se base sur un projet médical partagé, complété par des démarches territoriales : un projet de soins, une politique achat, un système d'information hospitalière convergent, un projet immobilier, ...

Environ 5 800 personnes travaillent au sein du GHT, dont près de 600 médecins.

Les établissements disposent de 2 200 lits dont 1 208 de MCO (Médecine, Chirurgie et Obstétrique).

Plus de 112 000 patients s'y présentent au niveau des urgences chaque année.

Près de 3 500 enfants y naissent.

Plus de 400 000 consultations y ont lieu ainsi que plus de 130 000 hospitalisations dont plus de la moitié en ambulatoire.

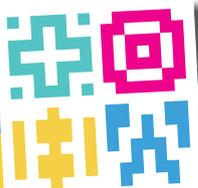
Les établissements du GHT de l'Artois ont un budget cumulé de 437 millions d'euros.







**Centre Hospitalier de Lens**



GHT de l'Artois

**Construisons ensemble, aujourd'hui, l'hôpital de demain**

Groupement Hospitalier de Territoire de l'Artois