



**Le CHAL** est l'établissement support du GHT Léman-Mont-Blanc qui regroupe le CHAL, les Hôpitaux du Léman (Thonon-Evian), les Hôpitaux du Mont-Blanc (Sallanches-Chamonix), ainsi que l'EPSM de La Roche sur Foron et les Hôpitaux locaux de La Roche sur Foron, La Tour et Reignier, précieux partenaires pour les filières d'aval.

Le but de ce GHT est le développement d'une collaboration étroite entre les différents établissements pour proposer une prise en charge médicale graduée et de qualité sur la Haute-Savoie Nord.

Parmi les exemples de cette collaboration :

- La Cancérologie : constitution d'un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) pour la Cancérologie du territoire afin de renforcer encore la coordination et la dynamique d'équipe territoriale

- La Chirurgie : adoption d'un protocole d'entraide pour la prise en charge des urgences traumatologiques

- Les Urgences : création d'une Fédération Médicale Inter-Hospitalière «Urgences Léman Mont-Blanc» pour renforcer la gestion et la coopération coordonnée entre les trois services d'Urgences et promouvoir la dynamique d'équipe médicale de territoire

Le renforcement des coopérations concerne également la mise en place d'astreintes médicales et chirurgicales communes, l'organisation de consultations avancées sur le territoire, récemment à Cluses avec l'ouverture du Médipôle, Centre de soins et de santé.

C'est ensemble que les établissements membres du GHT Léman Mont-Blanc amélioreront encore leurs réponses aux besoins de santé du territoire en partageant trois valeurs fortes :

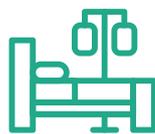
**solidarité, complémentarité, efficacité**



## Le GHT en chiffres



4820  
naissances



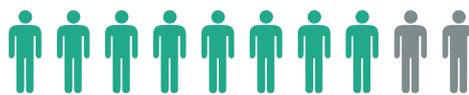
2653  
lits et places



86 500  
séjours hospitaliers



14 615  
séjours de chirurgie



8 séjours sur 10  
consommés par la population de la zone  
"Haute-Savoie Nord"



150 000  
passages aux  
URGENCES



485  
médecins



5012  
personnel non médical



456 M€  
de budget d'exploitation



## BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER ALPES LÉMAN

### >> MADAME, MONSIEUR,

*Votre état de santé a nécessité une prise en charge par nos équipes médicales et soignantes au sein de l'Établissement ou à votre domicile. Nous avons à cœur de faire en sorte que celle-ci ait lieu dans les meilleures conditions possibles et nous vous souhaitons d'ores et déjà un prompt rétablissement.*

*L'hôpital est un lieu qui regroupe des professionnels, des hommes et des femmes qui par leurs compétences, leur disponibilité, leur discrétion, leur sens du Service Public ont une exigence de qualité pour votre santé.*

*Ce guide d'accueil est là pour faciliter votre séjour, vous apporter des renseignements utiles, vous préciser certaines modalités de fonctionnement, vous informer de vos droits et aussi vous rappeler quelques règles.*

**Le CENTRE HOSPITALIER ALPES LÉMAN (CHAL), une réponse adaptée aux missions de l'hôpital public.**

*Une étape importante a été franchie par l'ouverture en 2012 de ce nouvel établissement qui offre des chambres confortables et un plateau technique particulièrement étoffé. Puis en 2016, le **Groupe Hospitalier de Territoire (GHT) Léman Mont-Blanc** (voir la présentation ci-contre) est créé avec pour objectif de mettre en place une dynamique collective et de garantir aux habitants du bassin un égal accès aux soins. Autres étapes pour améliorer encore notre complémentarité entre établissements de santé : la Direction commune avec l'**Hôpital Départemental Dufresne Sommeiller** à La Tour (en 2019), puis avec l'**Hôpital Départemental de Reignier** (en 2021).*

*Notre ambition est d'améliorer sans cesse la qualité de nos prestations médicales par la mise en place de nouvelles organisations, le recrutement de nouveaux professionnels médicaux et soignants, ou encore par l'investissement dans de nouvelles technologies performantes.*

#### **Un contexte sanitaire exigeant**

*Toutes les équipes du CHAL sont fortement mobilisées pour faire face à la crise sanitaire en cours. Elle impose à l'hôpital des consignes d'accueil exigeantes (passe sanitaire, limitation des visites...). Ces mesures seront levées dès que la situation le permettra. Nous vous remercions très sincèrement pour votre compréhension.*

#### **Votre avis nous intéresse**

*La confiance que vous nous témoignez en fréquentant toujours plus nombreux notre établissement nous impose de nouveaux défis. C'est ensemble que nous souhaitons les relever en vous sollicitant quelques instants pour répondre au questionnaire de sortie (disponible sur l'écran multimédia de votre chambre ou sur demande auprès de l'équipe soignante) afin de mesurer votre niveau de satisfaction.*

*Soyez en par avance remerciés,*

**Didier RENAUT,**  
Directeur Général  
Président du Comité Stratégique du GHT Léman Mont-Blanc



## CENTRE HOSPITALIER ALPES LÉMAN

558, route de Findrol – BP 20 500

74130 Contamine sur Arve

T : 04 50 82 20 00

F : 04 50 82 22 25

### RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DU CHAL

sur [www.ch-alpes-leman.fr](http://www.ch-alpes-leman.fr)  
et sur [www.facebook.com/chal74](https://www.facebook.com/chal74)

# 1

>> p5

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- >> Le CHAL, l'hôpital de référence de votre territoire
- >> Les instances de l'établissement :
  - Le Conseil de Surveillance
  - Le Directoire
  - Les Directions fonctionnelles
  - Les organes consultatifs
- >> Les praticiens et leurs spécialités médicales
- >> Vous repérer dans l'hôpital

# 2

>> p14

## VOTRE ADMISSION VOS FRAIS

- >> Les différents types d'admission en hospitalisation
- >> Les pièces à présenter à l'admission
- >> Cas particuliers
- >> Les consultations
- >> Vos frais d'hospitalisation
  - Ce que vous aurez à payer
  - Tarifs 2016

# 3

>> p21

## VOTRE SÉJOUR

- >> Dès votre arrivée
- >> Votre séjour de A à Z
- >> Votre sortie

# 4

>> p26

## DROITS - DEVOIRS ENGAGEMENT QUALITÉ

- >> Droits et devoirs
- >> Notre engagement Qualité
- >> Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales
- >> Lutte contre la douleur
- >> Indicateurs Qualité et Sécurité des soins

# 5

>> p34

## LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

# 1

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE



## >> LE CENTRE HOSPITALIER ALPES LÉMAN

### *L'hôpital de référence de votre territoire*

#### **1 >> UNE OFFRE DE SOINS COMPLÈTE**

- une large gamme de spécialités médicales et chirurgicales ;
- des domaines de compétence spécialisés (médecine nucléaire, aide médicale à la procréation...) et innovants (irathérapie, urodynamique...);
- des services de grande technicité uniques sur le bassin genevois (réanimation, unité neurovasculaire, unité de soins intensifs de cardiologie, hémodialyse);
- une diversité des modes d'hospitalisation (hôpital de jour, hôpital de semaine, hospitalisation à domicile) pour améliorer votre prise en charge.

#### **2 >> UN ATTACHEMENT AUX VALEURS DE L'HÔPITAL PUBLIC**

- L'accessibilité aux soins pour tous avec des tarifs de prestations maîtrisés et une facturation transparente et simplifiée ;
- La continuité des soins 24h/24 avec une permanence médicale dans les spécialités à risque.
- D'autres valeurs essentielles guident l'action du CHAL. Vous les retrouvez en bas de cette page, ainsi que développées en fin de ce livret.

#### **3 >> DES CONDITIONS D'ACCUEIL PRIVILÉGIÉES**

- une forte proportion de chambres individuelles ;
- un accès simplifié au plateau technique ;
- de nouveaux équipements technologiques ;
- de nombreux espaces de service et de convivialité ;
- un parking gratuit ;
- un cadre agréable, apaisant, préservé ;
- Une crèche et une résidence hospitalière pour le personnel.



#### **4 >> UN ESPRIT DE COOPÉRATION**

- avec les autres acteurs de santé du territoire (Groupement Hospitalier de Territoire Léman-Mont-Blanc, réseau ville-hôpital...) pour garantir la diversité, la complémentarité et la performance de l'offre de soins.

#### **5 >> UN RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT**

- sobriété énergétique (isolation thermique, chaudière bi-énergie, éclairage économe -> réduction des émissions de gaz à effet de serre) ;
- mise en valeur du site d'implantation ;
- préservation des espèces protégées (crapaud sonneur à ventre jaune) ;
- limitation des émissions de polluants ou d'allergènes : choix de matériaux à très faible émission de polluants (COV, aldéhydes, phtalates) ex : recours à un sol caoutchouc plutôt que PVC ;
- préservation de la ressource en eau (appareils hydro-économes, récupération des eaux de pluie) ;
- bâtiment à haute qualité sanitaire ;
- engagement du CHAL dans le projet SIPIBEL : étude sur l'impact des effluents hospitaliers.

# 1

## >> LES INSTANCES DU CHAL

Le pouvoir décisionnel est exercé par le Conseil de Surveillance et le Directoire

### 1 >> LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

*Sous la présidence de M. Christian DUPESSEY, Maire d'Annemasse et la vice-présidence de Mme Aline WATT-CHEVALLIER, Maire de Contamine sur Arve, il se compose :*

- de membres représentant les collectivités territoriales (Comité Territorial des Elus Locaux, Conseil Municipal, Conseil Général, Conseil Régional),
- de membres désignés par la Commission Médicale d'Établissement, par la Commission du Service de Soins Infirmiers et par les représentants du Personnel,
- de membres nommés par le Préfet,
- de membres représentant les usagers (voir «la Commission des Usagers» page 28) :
  - M. **Jan Marc CHARREL**, personne qualifiée (Association France Rein 74).
  - M. **André TOUVET**, personne qualifiée (UDAF - Union Départementale des Associations Familiales).

### 2 >> LE DIRECTOIRE

*Organe décisionnel et collégial, sous la présidence du Directeur Général, M. Didier RENAUT et la vice-présidence du Président de la CME, Dr Jean-Sébastien PETIT*

### 3 >> LES DIRECTIONS FONCTIONNELLES

**Lorène JACOUD**, Direction des Affaires Médicales et de la Recherche

**Sami DENAVIT**, Direction des Finances et du Contrôle de Gestion

**Agnès BEAUHAIRE**, Direction déléguée à l'Hôpital Départemental de Reignier

**Virginie DELRIO-COLLIN**, Direction déléguée à l'Hôpital Départemental Dufresne Sommeiller

**Hélène COURDENT**, Direction des Coopérations territoriales, de la Coordination des projets et des Affaires Générales

**Lucia DO VALE**, Direction des Ressources Humaines

**Carole FEDKOW**, Direction des Soins

**Jérôme REMIGEREAU**, Direction des Achats et des Ressources Logistiques

**Emilie NOEL**, Direction du Pôle Gériatrique, Chargée de mission SSR et Santé Mentale, Handicap

**Marie-Pierre BAUD**, Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques, des Relations avec les Usagers

**Pascal DI MAJO**, Direction des Services Techniques et des Travaux

**Etienne MAUGET**, Direction du Système d'Information

**Isabelle RUIN**, Direction de l'IFSI-IFAS

### 4 >> LES ORGANES CONSULTATIFS

*L'activité d'un hôpital soulève de nombreuses questions qui nécessitent d'être débattues entre professionnels qualifiés au sein de différents comités :*

- **CME** : Commission Médicale d'Établissement
- **CTE** : Comité Technique d'Établissement
- **CHS-CT** : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- **CSIRMT** : Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
- **CDU** : Commission Des Usagers
- **CGS** : Comité de Gestion des Signalements
- **CLAN** : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- **CLE** : Comité Local d'Éthique
- **CLIN** : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
- **CLPT** : Comité Local de Prévention du Tabagisme
- **CLUD** : Comité de Lutte contre la Douleur
- **COMEDIMS** : Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles
- **COVIR** : Comité de Coordination des Vigilances Réglementaires (Amp-vigilance, biovigilance, hémovigilance, hygiène, identitovigilance, matériovigilance, pharmacovigilance, radioprotection, réactovigilance, toxicovigilance)



LES SECTEURS DE RÉFÉRENCE	LES SPÉCIALITÉS	
<b>CHIRURGIE</b> 68 lits + Unité de jour médico-chirurgicale de 32 places (extensible à 41)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anesthésie</li> <li>- Chirurgie orthopédique et traumatologique</li> <li>- Chirurgie ostéo-articulaire et arthroscopique</li> <li>- Chirurgie orthopédique de l'épaule et du membre supérieur</li> <li>- Traumatologie du sport</li> <li>- Chirurgie viscérale et coelioscopique</li> <li>- Chirurgie vasculaire</li> <li>- Chirurgie de l'obésité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Urologie</li> <li>- Chirurgie plastique et reconstructive, chirurgie esthétique</li> <li>- Urgences viscérales et traumatologiques</li> <li>- Ophtalmologie / ORL / Stomatologie</li> <li>- Chirurgie ambulatoire</li> <li>- Chirurgie de semaine</li> </ul>
<b>MÉDECINE</b> 196 lits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancérologie</li> <li>- Cardiologie</li> <li>- Centre d'Hémodialyse (16 postes de dialyse)</li> <li>- Endocrinologie-diabétologie</li> <li>- Gastro-entérologie</li> <li>- Gériatrie</li> <li>- Maladies infectieuses</li> <li>- Laboratoire du sommeil</li> <li>- Médecine interne</li> <li>- Néphrologie</li> <li>- Neurologie et unité neurovasculaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pneumologie</li> <li>- Rhumatologie</li> <li>- Addictologie - ELSA (Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie)</li> <li>- Dermatologie</li> <li>- Douleur</li> <li>- Médecine des voyages</li> <li>- Médecine du sport</li> <li>- Psychiatrie de liaison</li> <li>- Kinésithérapie</li> <li>- Soins palliatifs</li> <li>- Hospitalisation à domicile (30 places)</li> <li>- Unité de jour</li> </ul>
<b>FEMME-PARENT ENFANT</b> 50 lits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gynécologie-Obstétrique</li> <li>- Assistance Médicale à la Procréation (AMP74)</li> <li>- Gynéco-oncologie (sénologie, cancers pelviens)</li> <li>- Prise en charge des grossesses à risque</li> <li>- Cours de préparation à la naissance et à la parentalité</li> <li>- Acupuncture et grossesse</li> <li>- Tabacologie et grossesse</li> <li>- Centre de planification et d'éducation familiale</li> <li>- Orthogénie (IVG)</li> </ul>	<p><u>Équipements spécifiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 salles de naissance, 2 salles de pré-travail, 3 salles d'examen</li> <li>- Une salle de naissance "nature" avec baignoire</li> <li>- 2 chambres "kangourou" : permettant de maintenir le lien entre la mère et son enfant qui nécessite des soins continus.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pédiatrie - Néonatalogie</li> <li>- Hôpital de jour pédiatrique</li> <li>- Soins continus pédiatriques</li> <li>- Troubles du langage et de l'apprentissage</li> </ul>
<b>SOINS CRITIQUES</b> 33 lits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réanimation</li> <li>- Soins continus</li> <li>- Soins intensifs de Cardiologie</li> <li>- Soins intensifs neurovasculaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Urgences-SMUR</li> <li>- Unité d'Orientation</li> <li>- Unité de Médecine pénitentiaire</li> </ul>
<b>DIAGNOSTIC ET PLATEAU TECHNIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bloc opératoire (8 salles)</li> <li>- Endoscopies (3 salles)</li> <li>- Imagerie médicale : IRM, Radiologie (3 tables conventionnelles à capteur plan), Scanner 128 coupes</li> <li>- Mammographie numérique avec tomosynthèse</li> <li>- Salle d'ostéodensitométrie et de panoramique dentaire</li> <li>- 3 échographes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médecine nucléaire : 3 gamma-caméras + 1 TEP-SCAN</li> <li>- Irathérapie</li> <li>- Pharmacie</li> <li>- Laboratoire</li> <li>- Permanence d'accès aux soins de santé</li> <li>- Kinésithérapie</li> <li>- Psychiatrie d'urgence et de liaison</li> <li>- Service mortuaire</li> </ul>

# 1

## >> LES PRATICIENS ET LEURS SPÉCIALITÉS MÉDICALES

MEDECINE	Addictologie – ELSA	04 50 82 29 21	Drs POPA, LATTARD
	Cancérologie	04 50 82 22 72	Hémato : Drs BOUTIN, BRYARD, TESTE
	Cancérologie gynécologique et mammaire	04 50 82 23 99	Onco : Drs LEBLANC, OBERKAMPF, RASTKHAH Gynéco : Drs CHEVROT-DUCASSE, GERTYCH, GIRARD
	Cardiologie	04 50 82 30 69	Drs RAMSEYER, AZZANO, BERNET, CASSAR, CHEDAL-BORNU, FROMAGE, GHEZALI, MISSORICI CORSO, MONTANT, PANH, SAHLI
	CDAG – CeGIDD (Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic)	04 50 82 30 57	
	CLAT (Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse)	04 50 82 30 60	Dr GRAVIL-BAILLON
	Dermatologie	04 50 82 31 71	Dr BECQUART
	Douleur chronique	04 50 82 30 73	Drs FASSIER, TIBERGHIE
	Endocrinologie-Diabétologie	04 50 82 29 82	Drs BERNHARD, DAVID-THIOLIERE, MATHY
	Gastro-entérologie	04 50 82 27 59	Drs HUET-PENZ, BEETS, BOUCLIER, GODOGO, SALAMÉ
	Hémodialyse, Néphrologie	04 50 82 30 40	Drs HANF, GENESTE, HUET, JANNOT, MICHEL, NAJIM, POULIQUEN
	Hospitalisation à Domicile	04 50 82 32 78	Drs CHAILLET, TIBERGHIE
	Maladies infectieuses	04 50 82 30 57	Drs CHALLAN-BELVAL, CHROBOCZEK, LACOSTE, LETERTRE-GIBERT, SENECHAL, VIALA
	Médecine des voyages		
	Médecine interne	04 50 82 30 22	Drs LOUSTAU, AMAR, BECQUART, BERNARD, BOISSON, DENIS, LEMAIRE, ZOUGGARI
	Mémoire (neurologie)	04 50 82 30 70	Dr BERROIR
	Mémoire (gériatrie)	04 50 82 29 81	Dr VANHAECKE-COLLARD
	Neurologie		Drs DUVAL, BERROIR, LEESCU, PAULIN, UNGUREANU
	Unité neurovasculaire	04 50 82 30 70	
	Pneumologie	04 50 82 29 98	Drs PETIT, BOUHLEL, LAMBERT, LAURENT, PERETTI, REMIDI, ROMAND, VAN HUFFEL
Psychiatrie de liaison	04 50 82 22 94	Drs CHAOUAT, RAVENEAU, ROKOTOARIMAHINA, YEATMAN	
Rhumatologie	04 50 82 29 81	Drs LEGUEN-GUEGAN, CHAMBAR	
Soins palliatifs (Equipe mobile)	04 50 82 30 73	Drs HERBAUT, DEUTSCH	
Sommeil (Exploration)	04 50 82 30 02	Dr GALMACE	
CHIRURGIE	Anesthésie	04 50 82 23 37	Drs LEGRAND, BEAL, BIBOULET, EPURE, FIGUET, GREVY, HYACINTHE, LACROIX-LEVAVASSEUR, MARCAIRE, RUFFIN, SENATORE, SILVE, TIMMERMANS, TIMOFIEV, TRESCH
	Chirurgie orthopédique et traumatologique	04 50 82 23 45	Drs VAN NIEUWENHUYSE, BENJELLOUN, BEN KALIA, DUCROT, PENZ, TIMOFIEV
	Chirurgie viscérale et digestive	04 50 82 27 60	Drs ARIMONT, FOULKES, LHOUTELLIER, MARION, MEYER, MOGNOL
	Chirurgie de l'obésité	04 50 82 27 60	Drs FOULKES, MARION, MOGNOL
	Infirmière de coordination	04 50 82 27 81	
	Chirurgie gynécologique	04 50 82 23 92	Drs CHEVROT-DUCASSE, GERTYCH, GIRARD
	Chirurgie plastique et reconstructive	04 50 82 23 48	Dr PIQUILLOU
	Chirurgie urologique	04 50 82 23 50	Drs BOSQUET, HOCH, LANDRY, MOUREAUX
	Chirurgie vasculaire	04 50 82 23 48	Drs DEL TATTO, MAUMIAS, MOREAU, UZARCIUC
	ORL	04 50 82 23 49	Drs BERTOLO, BOYER, DELOUANE, DURPOIX, GAROFALO, KARELLE
	Stomatologie	04 50 82 23 49	
Ophthalmologie	04 50 82 23 34	Drs GRECARD, AVOGNON, BOUAICHA, LOUISON	
CANCEROLOGIE	Infirmières de coordination	04 50 82 22 73 04 50 82 22 80	Drs BOUTIN, ARIMONT, BOUCLIER, CHEVROT-DUCASSE, FOULKES, GERTYCH, GIRARD, HOCH, HUET-PENZ, LHOUTELLIER, MEYER, MOGNOL, MOUREAUX, PETIT, RAPIN, RASTKHAH, ROMAND, SALAMÉ, VAN-HUFFEL
	iplancancer@ch-alpes-leman.fr		

<b>FEMME PARENT ENFANT</b>	Assistance Médicale à la Procréation (AMP74) 04 50 82 23 87	- Drs BOUCHER, NICOLAS-BONNE, SCHIAVONE - Laboratoire : Drs BALTASSAT, DORPHIN - Sages-femmes
	Gynécologie Obstétrique 04 50 82 23 92 04 50 82 28 38	- Drs AL-KHATIB, AZZOUZ, CHEVROT-DUCASSE, DERAMECOURT, DUCLUSAUD, GERTYCH, GIRARD, MARTIN, TAZI - Sages-femmes
	Orthogénie (IVG) 04 50 82 23 93	
	Pédiatrie – Néonatalogie 04 50 82 22 76	Drs TESTARD, BENDIFALLAH, DEJODE, HAY, JOLIOT, MACOVEI, MIGEOT, PETITDEMANGE, REY, SANTAL, UGHETTO
	Planification et éducation familiale 04 50 82 23 69	
<b>PERSONNE ÂGÉE</b>	Gériatrie 04 50 82 29 58	Drs VANHAECKE-COLLARD, DESPRES, DISSEM
	Unité mobile de Gériatrie 04 50 82 31 24	Drs CANIATO, PARRA, PRUVOST
	EHPAD "Les Edelweiss" à Ambilly 04 50 84 52 30	
	EHPAD "Peterschmitt" à Bonneville 04 50 07 64 93	Dr PRUVOST, Dr GARY (Unité d'Hébergement Renforcé)
	EHPAD "Les Corbattes" à Marnaz 04 50 96 10 22	
<b>SOINS CRITIQUES</b>	Réanimation et Soins Continus 04 50 82 26 61	Drs ROTH, BRUNA, DUPRÉ-NALET, FALQUET, MAESTRAGGI, MARCAIRE, PETIT, STEFAN
	Soins Intensifs de Cardiologie (USIC) Soins Intensifs Neurovasculaires (USINV) Soins continus (USC) 04 50 82 26 90	Drs PANH, AZZANO, BERNET, BRUNA, CHODEZ, CONSTANTIN, FROMAGE, MONTANT
	Urgences - SMUR Unité d'Orientation  04 50 82 26 47 (administratif)	Drs AL-BOURGOL, VALLENET, BENCHABANA, BENNANI, BERTRAND, CASSAN, DELAY, GOMES DA ROSA, GOUIFFES, GRANGE, GROSSER, LAE, LAIFI, LEFEVRE, LORENZINI, MACHADO, MARCHANT, MENAGER, MINIER, MOKHTARI, REVIL
<b>DIAGNOSTIC ET MEDICO- TECHNIQUE</b>	Imagerie médicale Radiologie : IRM, Scanner : 04 50 82 25 32 04 50 82 25 37	Drs VIGNOLI, BELASSEIN, CHAMARD, CORNUT, DELANNOY, GARRIVIER, OLIVIER, PLATEAU, RIGAL
	Laboratoire de biologie médicale 04 50 82 20 45	Drs MURIENNE, LIAPIS, PEILLON, SIFAOU
	Médecine Nucléaire 04 50 82 25 91	Drs TYCHYJ, BRUT, DENIZOT, EVRARD, GIRRE
	Pharmacie-Stérilisation 04 50 82 20 81	Drs DIAKHATE, CHATILLON, CHEN, EVRARD, GANTZ, LASSIAZ, LEGER-BURTHEY, MOUNEAUX-RIGAL
<b>AUTRES SERVICES</b>	Relations avec les Usagers 04 50 82 24 62	Drs BERNET, MOUREAUX
	Dpt d'Information Médicale (DIM)	Dr BIECHLER
	Hygiène 04 50 82 24 78	Dr DUSSEAU
	Comité Local d'Éthique 04 50 82 30 57	Dr DARTIGUEPEYROU
	Consultations et Soins en Maison d'Arrêt de Bonneville (USN1, Unité de Surveillance de Niveau 1) 04 50 97 29 03	Dr DUBOST
	PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) 04 50 82 26 58	
	Service social 04 50 82 29 36	Mmes FOGOLA, BOURDIN, DELABRE, DUMONT, FARDILHA, FOURMONT, HATCHIGUIAN, LEDRU, LE RAVALLEC, MELAT, MEURISSE

# 1

## >> VOUS REPÉRER DANS L'HÔPITAL

L'établissement se divise en trois parties : « **Côté Léman** », « **Côté Alpes** » et « **Le Môle** ».

- Le « **Côté Léman** » est le secteur par lequel vous arrivez en entrant par le hall d'accueil principal.
- Le « **Côté Alpes** » le prolonge lorsque vous vous dirigez vers le bout de la rue principale intérieure.

Ce découpage correspond aux deux colonnes d'ascenseurs de la rue principale intérieure :

- Les ascenseurs "Léman" desservent tous les services du côté "Léman"
- Les ascenseurs "Alpes" (au bout de la rue principale) desservent tous les services du côté "Alpes".

Le détail des services est présenté dans le schéma de la page ci-contre.

Pour vous repérer, il est important de respecter cette logique en lien avec toute la signalétique.

- **Le Môle** : Vous pouvez accéder à ce nouveau bâtiment en allant tout au bout de la rue principale intérieure ou par un accès direct du bâtiment « Le Môle » situé à l'arrière du bâtiment principal. Un parking se trouve à proximité du bâtiment.

### Bandes de couleur

Pour certaines activités, des lignes de couleur ont été aménagées sur les murs et au sol, depuis le hall d'accueil jusque vers ces activités. Pour ces activités, il vous suffit de suivre la ligne de couleur qui vous intéresse.



Bandes de couleur sur les murs

Bande de couleur au sol

-  Consultations de médecine - Explorations fonctionnelles
-  Endoscopies - Petite chirurgie
-  Imagerie médicale - Radiologie - Scanner - IRM
-  Médecine nucléaire
-  Bâtiment « Le Môle » - Ophtalmologie

-  Urgences
-  Unité d'Orientation / UHCD

### Numérotation des portes au rez de chaussée

Au rez de chaussée, niveau 0, dans la rue principale, 4 ronds bleus numérotés, suspendus au plafond, vous permettent de vous repérer et trouver l'activité qui vous concerne.



# >> VOUS REPÉRER DANS L'HÔPITAL

*L'établissement se divise en trois parties*

*L'entrée principale se fait par le côté Léman*



## LE MÔLE

### Ophtalmologie

Direction Générale des Finances Publique - Niveau 1

HAD - Niveau RDJ

Ophtalmologie - Niveau 0

Santé au travail - Niveau 0

## CÔTÉ ALPES

### Porte ③ et ④

Administration / Direction - Niveau 0  
Anesthésie - Niveau 1

Chirurgie de semaine - Niveau 1  
Chirurgie orthopédique et traumatologique - Niveau 1  
Chirurgie viscérale et de spécialités - Niveau RDJ

Diabétologie - Niveau 2

Dialyse - Centre d'Hémodialyse - Niveau 0  
Diététique - Niveau 0

EEG (électroencéphalographie) - Niveau 2

Endocrinologie - Niveau 2

Endoscopies - Niveau 1

Equipe mobile de Soins Palliatifs (EMSP) - Niveau 2

Exploration du sommeil - Niveau 2

Gastroentérologie - Niveau 1

Gériatrie - Niveau 2

Hémodialyse - Niveau 0

Imagerie Médicale - Niveau 0

Informatique - Niveau 0

IRM - Niveau 0

Kinésithérapie - Niveau 1

Maladies infectieuses - Niveau 2

Médecine interne - Niveau 2

Médecine Nucléaire - Niveau 0

Néphrologie - Niveau 0

ORL - Niveau 0

Radiologie - Niveau 0

Réanimation - Niveau 1

Rhumatologie - Niveau 2

Scanner - Niveau 0

Service social - Niveau 1

Soins continus - Niveau 1

Soins Palliatifs (EMSP) - Niveau 2

Stomatologie - Niveau 0

USIC-USINV - Niveau 1

## CÔTÉ LÉMAN

### Porte ① et ②

AMP74 (Aide Médicale à la Procréation) Niveau 0

Bloc opératoire - Niveau 1

Cardiologie - Niveau 2

CeGIDD-CDAG (dépistage gratuit) - Niveau 0

CLAT74nord (antituberculose) - Niveau 1

Espace naissance - Niveau 1

Établissement Français du Sang (EFS) - Niveau RDJ

Facturation des hospitalisations - Niveau 0

Laboratoire de biologie médicale - Niveau RDJ

Lieu de prière et de silence - Niveau 0

Maternité - Niveau 1

Néonatalogie - Niveau 1

Neurologie - Niveau 2

P.A.S.S (Accès aux Soins de Santé) - Niveau 0

Pédiatrie - Niveau 1

Pharmacie centrale - Niveau RDJ

Pneumologie - Niveau 2

Psychiatrie de liaison - Niveau 0

Salles d'accouchement - Niveau 1

Service mortuaire - Niveau RDJ

Soins externes - Niveau 0

Surveillance de grossesse - Niveau 1

Transport patients - Niveau 0

Unité de Jour Médico-Chirurgicale - Niveau 0

Unité d'Orientation UHCD - Niveau 0

Urgences-SMUR - Niveau 0

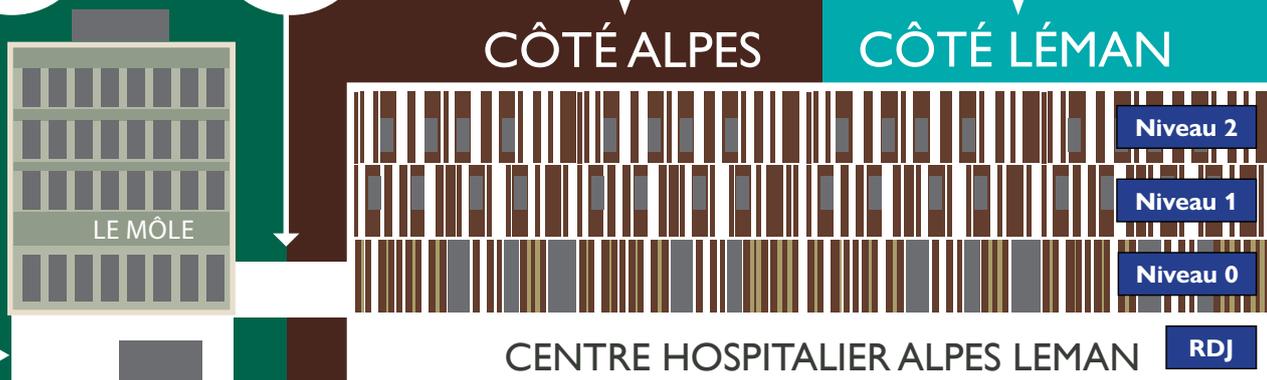
Entrée par le Môle

Passerelle

Entrée principale

## CÔTÉ ALPES

## CÔTÉ LÉMAN



CENTRE HOSPITALIER ALPES LEMAN

RDJ

# 1 >> LE CHAL, C'EST AUSSI

- 700 lits et places
- 1300 personnes soignées chaque jour
- plus de 2000 naissances par an
- 1800 professionnels dont 200 médecins
- 4 plateaux de consultation, dont 1 délocalisé à Ambilly
- un SMUR 24h/24 (Service Mobile Urgence Réanimation)



## >> Un lieu de formation unique sur le territoire :

- plus de 300 étudiants (médecins, infirmiers...) y sont formés chaque année, du CAP au Doctorat ;
- un Institut de Formation en Soins Infirmiers et Aides-soignants (IFSI-IFAS)  
T : 04 50 82 32 40
- des formations pour les professionnels internes et externes. Par exemple, l'antenne CESU (Centre d'Enseignement en Soins d'Urgence) du CHAL délivre chaque année les attestations de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU).
- Institut certifié QUALIOPi le 26 novembre 2021

## >> Une Unité de médecine pénitentiaire en Maison d'Arrêt de Bonneville



## >> Un service d'Hospitalisation à Domicile (HAD) de 30 places

T : 04 50 82 32 78

- Service ouvert 24h/24 et 365 jours par an pour une surveillance paramédicale étroite ;
- Alternative à l'hospitalisation traditionnelle en procurant des soins médicaux et para-médicaux coordonnés à domicile ;
- Coordination des acteurs hospitaliers et libéraux (Médecin traitant, infirmier(e)s, kinésithérapeutes)
- Astreinte infirmière de 20 H à 7 H - 7j/7 répondant à toute sollicitation du patient ou de ses proches.
- Astreinte téléphonique assurée par les médecins coordonnateurs du groupement de coopération sanitaire de la Haute-Savoie.

## >> Trois Résidences pour personnes âgées :

Nos Résidences sont situées en centre ville, à proximité immédiate des commerces et autres activités développées en ville. Elles s'adressent aux personnes âgées de plus de 60 ans, valides ou en perte d'autonomie, seules ou en couple.

**Dossier d'admission :** téléchargeable sur le site du CHAL : [www.ch-alpes-leman.fr](http://www.ch-alpes-leman.fr)  
Rubrique « personnes âgées »

### Résidence EHPAD d'Ambilly

« Les Edelweiss » - 85 lits  
T : 04 50 84 52 30



### Résidence EHPAD de Bonneville

« Peterschmitt » - 88 lits  
T : 04 50 07 64 93



### Résidence EHPAD de Marnaz

« Les Corbattes » - 80 lits  
T : 04 50 96 10 22



## 2 VOTRE ADMISSION VOS FRAIS



## 2

# >> LES DIFFÉRENTS TYPES D'ADMISSION EN HOSPITALISATION

### 1 >> LA PRÉ-ADMISSION

**Suite à une consultation** : A la suite d'une consultation, si une hospitalisation est programmée, la secrétaire vous orientera vers l'agent de l'accueil du plateau de consultations qui effectuera votre pré-admission. Cette démarche est recommandée parce qu'elle simplifie vos démarches d'admission à l'hôpital, le jour de votre admission vous pourrez vous présenter directement dans le service d'hospitalisation.

**Suite à une hospitalisation** : Elle sera faite directement par le service. Des pièces administratives pourront vous être demandées pour compléter le dossier. Pour toute question sur votre dossier administratif ou si vous avez besoin de le compléter, vous pouvez contacter le service "facturation des hospitalisations":

- par mail : [facturation-hospitalisation@ch-alpes-leman.fr](mailto:facturation-hospitalisation@ch-alpes-leman.fr)
- par courrier,
- en téléphonant au 04 50 82 23 11 ou en passant (niveau 0 - côté Léman), du lundi au vendredi, de 8h à 18h.

### 2 >> L'ADMISSION (sans pré-admission)

Avant votre prise en charge par le service de soins, il vous est demandé de faire parvenir auprès du service "facturation des hospitalisations" vos pièces administratives.

Vous pouvez effectuer vos démarches au service "facturation des hospitalisations". (voir modalités de contact au paragraphe précédent).

### 3 >> L'ADMISSION EN URGENCE

En cas d'arrivée en urgence, les formalités seront réduites. Les soins seront prioritaires. Vous serez examiné par un médecin et hospitalisé si votre état le justifie. Le complément des pièces administratives sera à fournir au service "facturation des hospitalisations" (voir modalités de contact au paragraphe 1).

### 4 >> ADMISSION - PRÉCARITÉ

Vous êtes confronté(e) à une situation de précarité ; vous n'êtes pas assuré(e) auprès d'un organisme de Sécurité Sociale ou d'une assurance ; vous êtes dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux, vous aurez toujours la possibilité de bénéficier d'une consultation de médecine générale. Nous vous inviterons à vous présenter à la PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) située dans le service des Urgences, où vous pourrez rencontrer une assistante sociale qui vous accompagnera dans les démarches administratives nécessaires. Tél. : 04 50 82 26 58



## >> LES PIÈCES À FOURNIR POUR VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF

Pour votre admission, pensez à vous munir de :

- **votre pièce d'identité** : carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour. Ce seront vos nom, prénom et date de naissance inscrits sur votre pièce d'identité qui seront inscrits sur votre dossier d'hospitalisation,
- **si vous êtes assuré social** : votre carte vitale actualisée ou l'attestation d'assuré social,
- **si vous avez une mutuelle ou une assurance privée** : votre carte de mutuelle ou d'assurance privée en cours de validité et si possible la prise en charge délivrée par cet organisme,
- **si vous êtes bénéficiaire de la CMU (Couverture Maladie Universelle) ou de l'AME (Aide Médicale d'État)** : votre attestation d'affiliation en cours de validité.



## >> CAS PARTICULIERS

- **en cas d'accident de travail**, il vous faut présenter la déclaration d'accident de travail,
- **si vous êtes admise en maternité**, vous devrez vous munir du carnet de maternité ainsi que du livret de famille pour déclarer la naissance,
- **si vous bénéficiez de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre** : le carnet de soins,
- **si vous voulez rester anonyme** : toute personne peut demander à conserver l'anonymat notamment pour les accouchements sous X en maternité,
- **pour les mineurs** : les parents ou le tuteur doivent signer une autorisation "de pratiquer tout acte de diagnostic ou thérapeutique" permettant aux praticiens d'intervenir s'ils le jugent utile,
- **si vous êtes ressortissant(e) de l'Union Européenne** vous devez présenter votre carte européenne d'assurance maladie et l'imprimé S1, S2, S3 ou DA1 demandé dans le pays d'origine. Vous trouverez plus d'information sur le site internet officiel de l'Union européenne.
- **si vous êtes non résident(e) en France**, vous devez présenter votre passeport, la prise en charge de votre assurance et/ou payer préalablement le montant estimatif de votre séjour (article R6145-4 du code de la santé publique).

## >> LES CONSULTATIONS

L'hôpital vous donne la possibilité en dehors de votre hospitalisation de consulter les différents praticiens de l'hôpital ou d'effectuer certains examens (laboratoire, imagerie). Ces consultations se font sur différents plateaux répartis par spécialités (médecine, chirurgie, mère-enfant, imagerie). Comme pour l'hospitalisation, la pièce d'identité et tous les justificatifs de prise en charge doivent être présentés aux agents d'accueil des plateaux de consultation.

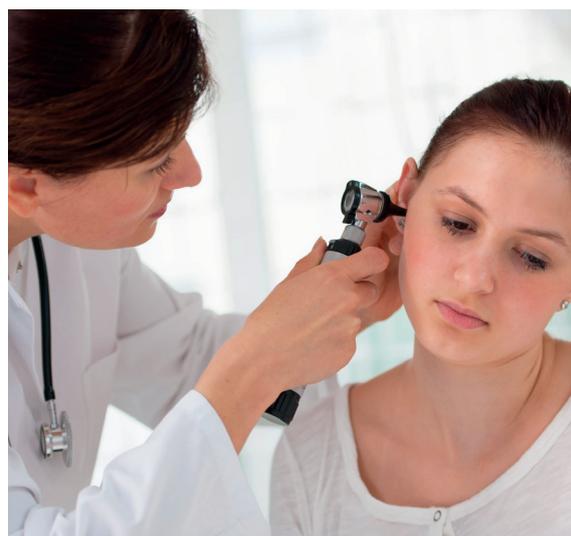
### 1 >> FRAIS DES CONSULTATIONS

Le tarif des consultations externes est fixé réglementairement et affiché sur les plateaux de consultations. Leur paiement s'effectue sur le plateau de consultations de la spécialité au moment de votre consultation. Si vous présentez votre carte d'assuré social en cours de validité, vous pourrez bénéficier du tiers payant. En cas de non paiement, une facture sera adressée à votre domicile.

Attention: dans le cadre du parcours de soins coordonnés, si vous n'avez pas déclaré votre médecin traitant à votre caisse de sécurité sociale, vous devrez payer une partie du ticket modérateur non remboursé par votre mutuelle.

### 2 >> LES CONSULTATIONS PRIVÉES

Certains praticiens sont autorisés à pratiquer une activité libérale à l'hôpital. Les honoraires sont affichés dans la salle d'attente du praticien. Le règlement des prestations s'effectuera auprès des agents de l'accueil du plateau de consultations du médecin.



## 2 >> VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

*Ils sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :*

- **d'un tarif journalier de prestation** qui varie selon la spécialité médicale et est fixé par l'Agence Régionale de Santé.

*Il correspond aux coûts des soins (notamment médicaments, personnel, examens)*

- **du forfait journalier** correspondant à votre participation aux dépenses d'hospitalisation (notamment hébergement, restauration, entretien des chambres). Il est de 20€ par jour.

### >> CE QUE VOUS AUREZ À PAYER

- **La totalité (100%) de ces frais :**

- si vous n'êtes pas affilié à un régime de sécurité sociale,
- si vous êtes de nationalité étrangère. Vous devrez alors signer un devis,
- en cas de prise en charge esthétique. Vous devrez alors signer un devis.

- **20% du tarif de prestation** (ticket modérateur) et la totalité du forfait journalier, si vous êtes affilié à un régime de sécurité sociale et n'avez pas de mutuelle.

- **Vous serez exonéré du ticket modérateur** dans les cas suivants :

- à partir du 31<sup>e</sup> jour d'hospitalisation (attention pour les 30 premiers jours vous avez 20% du tarif de prestation à payer),
- pour toute intervention chirurgicale dont le tarif est égal ou supérieur à 120 euros (vous paierez néanmoins, sauf exception, un ticket modérateur forfaitaire de 24€),
- en cas de longue maladie sous réserve de l'avis médical,
- pour les personnes titulaires d'une pension d'invalidité ou de vieillesse,
- pour les personnes bénéficiant d'un diagnostic et d'un traitement de la stérilité,
- pour les sévices sexuels sur mineurs.

- **Aucun de ces frais dans les cas suivants**

#### - En tant qu'assuré social :

- pour tout séjour relatif à une grossesse à partir du 6<sup>e</sup> mois,
- séjours en maternité : jusqu'à 12 jours après l'accouchement et 21 jours en cas de césarienne),
- pour les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant la naissance,

- en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle (il est obligatoire de présenter l'imprimé),
- pour les pensionnés de guerre.

#### - Autres cas :

- votre mutuelle prend en charge les 20% du tarif de prestation, le forfait journalier et la participation "assuré" de 20€ pour les actes dont le coût est supérieur ou égal à 120€,
- vous êtes bénéficiaire de la CMU de base et/ou de la CSS,
- vous êtes bénéficiaire de l'AME,
- vous êtes bénéficiaire de l'Allocation d'Éducation Spéciale (AES).

#### - Supplément journalier chambre particulière:

si vous avez une mutuelle ou une assurance santé complémentaire, le supplément chambre particulière (45€/jour) peut être remboursé en partie ou en totalité. Renseignez-vous auprès de l'organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.



## >> TARIFS D'HOSPITALISATION 2023

Les tarifs pratiqués en hospitalisation par le CHAL sont parmi les plus bas constatés au niveau régional. Le CHAL pratique un tiers payant le plus large possible avec les assurances qui l'acceptent, dans le but d'éviter aux patients une sortie d'argent.

DMT	Codes tarifaires	SERVICE	PRIX DE JOURNEE	TICKET MODERATEUR
210	03	MEDECINE GERIATRIE, ADDICTOLOGIE, DOULEURS CHRONIQUES	1 091,85 €	218,37 €
216	11	MEDECINE AUTRES	1 130,18 €	226,04 €
229	48	MEDECINE - GHS INTERMEDIAIRE	533,23 €	106,65 €
232	20	SPECIALITES COUTEUSES	1 878,48 €	375,64 €
233	26	SPECIALITES TRES COUTEUSES - REA	2 721,39 €	544,28 €
234	12	CHIRURGIE	1 464,78 €	292,96 €
213	04	HOPITAL DE JOUR MEDECINE GERIATRIE, ADDICTOLOGIE, DOULEURS CHRONIQUES	863,78 €	172,76 €
228	50	HOPITAL DE JOUR MEDECINE AUTRES	1 066,46 €	213,29 €
239	90	HOPITAL DE JOUR CHIRURGIE	1 253,34 €	250,67 €
240	23	OBSTETRIQUE	1 265,25 €	253,05 €
245	25	NEONATOLOGIE	999,50 €	199,90 €
256	53	SEANCE CHIMIOThERAPIE	1 145,50 €	229,10 €
275	27	AUTRES SEANCES	955,81 €	191,16 €
370	70	HOSPITALISATION A DOMICILE	435,02 €	87 €
		FORFAIT JOURNALIER	20,00 €	
		PASF	24,00 €	
		CHAMBRE PARTICULIERE	70,00 €	
309		ORTH. INSTRUMENTALE	603,59 €	
309		ORTH. R.U.	282,91 €	

### ARRÊTÉ DU 30 MAI 2018

«Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.»

### >> SI VOUS CONNAISSEZ DES DIFFICULTÉS RELATIVES À LA PRISE EN CHARGE DE VOS SOINS

Vous avez la possibilité de consulter une assistante sociale qui pourra vous aider dans vos démarches administratives (ex, ouverture de droits à un organisme de sécurité sociale, constitution d'une demande de CMU C, renseignement concernant l'adhésion à une mutuelle...) - voir présentation dans le chapitre "votre séjour de A à Z".

### >> PARCOURS DE SOINS COORDONNÉS ET MÉDECIN RÉFÉRENT

Le Centre Hospitalier a mis en place le parcours de soins coordonnés, ainsi lorsque vous consultez un médecin spécialiste de l'établissement sur avis de votre médecin traitant, votre taux habituel de remboursement est maintenu, soit 70% si vous êtes assuré social.

**La déclaration du médecin traitant à votre caisse de sécurité sociale est primordiale afin d'avoir une couverture optimale.**

## >> TARIFS SOINS EXTERNES SECTEUR PUBLIC 2022

CODE	LIBELLÉ	Montant
AMC*	Acte de kinésithérapie	2,15 €
AMI*	Soins infirmiers	3,15 €
AMO*	Acte d'orthophonie	2,50 €
AMY*	Acte d'orthoptie	2,60 €
APC	Avis ponctuel de consultant pour une consultation au cabinet du médecin spécialiste	55,00 €
APE	Administration de produits, prestations et spécialités pharmaceutiques	13,54 €
APU	Avis ponctuel de consultant ou de professeur	69,00 €
APY	Avis ponctuel de consultant pour consultat° au cabinet d'un psychiatre, neuropsychiatre ou neurologue	62,50 €
B*	Acte de biologie	0,27 €
G	Consultation de généraliste	25,00 €
CCP	Consultation Contraception et Prévention	46,00 €
CSO	Consultation Suivi de l'Obésité	46,00 €
CGP	Consultation Grand Prématuré	60,00 €
CNP	Consultation Neurologue	42,50 €
CS	Consultation Spécialiste	23,00 €
CSC	Consultation de médecin spécialiste en pathologie cardio-vasculaire	47,73 €
CSF	Consultation de Sage Femme	23,00 €
CSM	Consultation de Sortie Maternité	46,00 €
COD	Consulation Obligatoire de l'enfant de moins de 6 ans	30,00 €
COB	Consulation Obligatoire de l'enfant à partir de 6 ans	25,00 €
COE	Consultation obligatoire de l'enfant	46,00 €
DC*	Acte de chirurgie ou chirurgie dentaire par stomatologue	2,09 €
EPH	Enfant Pathologie Handicap	60,00 €
SF*	Acte de Sage-femme	2,80 €
BHN*	Acte biologie hors nomenclature	0,27 €
SP	Examen de suivi post natal	18,55 €

\* acte soumis à coefficient : Exemple Rééducation d'un membre est cotée AMC 7. Son tarif est donc de  $7 \times 2,15 = 15,05$  €

### >> LES MAJORATIONS

CODE	LIBELLÉ	Montant
MCC	Majoration coordination cardiologue	3,27 €
MCS	Majoration de coordination	5,00 €
MCG	Majoration de coordination généraliste	5,00 €
MPC	Majoration forfaitaire clinicien	2,00 €
MSF	Majoration consultation sage femme	2,00 €
MCSN	Majoration neurologue	5,00 €
MEG	Majoration enfant de moins de 6 ans pour médecin généraliste	5,00 €
MN	Majoration nuit (de 20h à 00h et de 6h à 8h) pour generalistes sages femmes et pédiatres	35,00 €
MM	Majoration milieu de nuit (de 0h à 6h) pour generalistes sages femmes et pédiatres	40,00 €
MOP	Majoration pour patients de plus de 80 ans	5,00 €
MADF	Majoration dimanche et jour férié pour medecins	19,06 €
MADF	Majoration dimanche et jour férié pour les sages femmes	21,00 €
MADF	Majoration dimanche et jour férié pour les infirmiers	8,00 €
MAN	Majoration nuit pour specialistes (20H00 - 08H00)	25,15 €

### >> LES FORFAITS

CODE	LIBELLÉ	Montant
ATU	Accueil et traitement des urgences	27,17 €
SE1	Forfait sécurité environnement1	81,41 €
SE2	Forfait sécurité environnement2	65,14 €
SE3	Forfait sécurité environnement3	43,41 €
SE4	Forfait sécurité environnement4	21,70 €
APE	Forfait pour administration de produits pharmaceutiques	12,64 €

## >> ACCES IRM

CODE	LIBELLÉ	Montant
	IRM membres	55,75 €
	Autres IRM	69,75 €

## >> LES FORFAITS TECHNIQUES IRM

Nombre d'actes effectués dans l'année par l'appareil	Lettre clé et libellé	Montant
Jusqu'à 4500 Actes	FTN (forfait technique normal)	166,05 €
de 4501 à 8000	FTR (forfait technique réduit)	70,10 €

## >> LES FORFAITS TECHNIQUES SCANNER

Nombre d'actes effectués dans l'année par l'appareil	Lettre clé et libellé	Montant
Jusqu'à 6000 Actes	FTN (forfait technique normal)	93,03 €
de 6001 à 11000	FTR (forfait technique réduit)	55,66 €
de 11001 à 13000	FTR (forfait technique réduit)	47,74 €
> à 13000	FTR (forfait technique réduit)	32,00 €

Si un 2<sup>ème</sup> acte est effectué, un 2<sup>ème</sup> forfait technique est facturé avec une réduction de 85%

## >> LES FORFAITS TECHNIQUES TEP SCAN

	Lettre clé et libellé	Montant
	Forfait technique normal	1000,00 €
	Forfait technique réduit	550,00 €

## >> FACTURATION DES URGENCES EXTERNES

CODE	LIBELLÉ	Montant
FU0	Forfait âge 0-4 mois	50,85
FU1	Forfait âge 4 mois-15 ans	29,78 €
FU2	Forfait âge 16-44 ans	34,82 €
FU3	Forfait âge 45-74 ans	40,67 €
FU4	Forfait âge à partir de 75 ans	48,74 €
SUN	Majoration nuit 22h à 8h	39,65 €
SUF	Majoration samedi après-midi, dimanche, jour férié et soir de 20h à 22h	10,51 €
SUM	Supplément ambulance, pompier, hélicoptère	12,52 €
SU2	Supplément CCMU2	14,37 €
SU3	Supplément CCMU 3/4/5	19,17 €
SUB	Supplément biologie 0-15 ans	43,68 €
SB2	Supplément biologie 16-44 ans	52,26 €
SB3	Supplément biologie à partir de 45 ans	54,86 €
SIM	Supplément imagerie conventionnelle	34,29 €
SIC	Supplément imagerie en coupe	53,95 €
SSN	Majoration imagerie de 20h à 8h	24,71 €
SSF	Majoration imagerie dimanche et jour férié	18,73 €
SAS	Supplément avis spécialiste	24,78 €
SSN	Majoration avis spécialiste de 20h à 8h	24,93 €
SSF	Majoration avis spécialiste dimanche et jour férié	18,89 €
FPU	Forfait patient urgence - Forfait plein	19,61 €
FPV	Forfait patient urgence - Forfait minoré	8,49 €
FPX	Forfait patient urgence - Forfait nominal en cas d'exonération	19,61 €
FPL	Forfait patient urgence - Forfait plein sous régime Alsace Moselle	19,61 €
FPM	Forfait patient urgence - Forfait minoré sous régime Alsace Moselle	8,49 €
CFU	Complément forfait urgence minoré	11,12 €
PE1	État Clinique Ped	27,33 €
PE2	État Clinique Ped	12,52 €

# 3 VOTRE SÉJOUR



## >> DÈS VOTRE ARRIVÉE

### >> ATTENTION !

- n'oubliez pas de prévenir votre employeur, si vous êtes salarié(e). Un bulletin de situation vous permettra de lui confirmer votre hospitalisation. Demandez-le aux agents du service "facturation des hospitalisations".
- évitez d'emporter avec vous des objets de valeur ou de l'argent...

### >> ACTIVITÉ LIBÉRALE

Lors de votre arrivée, vous serez admis en secteur public. Cependant, vous pouvez choisir, dans certains services, d'être traité dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin. Vous devrez exprimer votre accord par écrit. Le cas échéant le médecin doit vous donner une information complète et précise des conséquences de ce choix, notamment en ce qui concerne l'aspect financier : montant d'honoraires et modalités de versement.

### >> CHAMBRE PARTICULIÈRE

Le CHAL vous propose, sous réserve des disponibilités en lits du service, de bénéficier d'une chambre particulière. Il vous offre ainsi un haut niveau de confort et vous garantit le maintien d'une chambre à un lit sur la durée de votre séjour.

### >> DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Avec leurs compétences et leurs exigences, ils répondent à vos besoins 24 heures sur 24.

En équipes pluridisciplinaires (équipes soignantes, médico-techniques, administratives, logistiques, techniques, de direction...), tous participent à votre prise en charge.

### >> DES BADGES POUR VOUS REPÉRER

Tout professionnel de l'hôpital porte un badge sur lequel figure son nom et sa fonction. Les fonctions sont par ailleurs différenciées (médecin, soignant, médico-technique...) par une bande de couleur différente.

## >> VOTRE SÉJOUR DE A à Z

### >> ANIMAUX

Par mesure d'hygiène et de sécurité, l'accès au Centre Hospitalier est formellement interdit aux animaux.

### >> ARGENT, BIJOUX, OBJETS DE VALEURS

Vous avez la possibilité de déposer, à votre arrivée, au service «Facturation des Hospitalisations», des objets de valeurs ou des moyens de règlement (voir liste des objets déposables remise à l'admission).

En cas de vol ou de perte, l'hôpital sera responsable uniquement des objets déposés et déposables.

### >> CAFÉTÉRIA - PRESSE

La société "Entre Parenthèse" vous reçoit dans la cafétéria à côté du hall d'entrée et vous propose un kiosque presse et une carte variée de plats, boissons, froids et chauds dans une ambiance chaleureuse et détendue.

Horaires : du lundi au vendredi : 8h - 19h  
week-end et jours fériés : 10h - 18h

### >> CIRCULATION INTERNE

Lorsque vous y êtes autorisé par votre médecin, vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'établissement ou dans le parc situé à proximité immédiate de l'entrée principale.

Pour votre sécurité, pensez à toujours avertir le personnel du service avant de quitter votre chambre.

### >> COURRIER

Vous pouvez recevoir votre courrier et en expédier, après l'avoir affranchi, du lundi au vendredi.

Demandez à votre correspondant d'indiquer clairement l'adresse de l'établissement, le nom du service et le numéro de votre chambre.

### >> CULTE

Vous pouvez demander à rencontrer un représentant de votre religion. Veuillez en faire la demande auprès de l'équipe soignante ou directement au Service Aumônerie, par téléphone au 04.50.82.22.29.

Par ailleurs, un lieu de prière et de silence est situé au rez-de-chaussée (voir plans dans le chapitre "présentation générale").

# 3

## >> VOTRE SÉJOUR DE A à Z

### >> DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BOISSONS ET DENRÉES

Vous trouverez des distributeurs automatiques de boissons fraîches et chaudes au niveau du rez-de-chaussée derrière l'accueil principal et à proximité des urgences. Vous pourrez également y trouver des denrées alimentaires.

### >> DISTRIBUTEUR DE BILLETS

Vous trouverez un distributeur automatique de billets avant le sas de l'entrée principale.

### >> LINGE

L'établissement met à votre disposition, pendant toute la durée de votre hospitalisation, la literie à savoir draps, oreillers, couvertures et taies d'oreiller.

**N'oubliez pas d'apporter avec vous vos effets personnels** (linge de nuit, affaires de toilette...) dont il vous appartient d'assurer l'entretien.

### >> MEDIATHÈQUE

Le mardi et le jeudi après-midi, une équipe de bénévoles passe vous proposer de la lecture gratuite dans votre chambre.

Ce service fonctionne grâce à l'implication de personnes bénévoles et au partenariat avec la médiathèque de la Communauté de Communes Faucigny-Glières, la cafétéria «Entre parenthèse», le Centre National du Livre et la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH).

### >> VOS MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

> Apportez vos dernières ordonnances. Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances au médecin hospitalier.

> Il n'est pas nécessaire d'apporter vos médicaments sauf exceptions (chimiothérapie, hormonothérapie, antiviraux, immunosuppresseurs).

> Signalez au médecin les médicaments (et autres produits de santé) que vous prenez sans ordonnance.

### >> PARKING

Un parking public est à votre disposition à l'entrée immédiate du site. Respectez les aires de stationnement et les emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite.

Le stationnement sur la dalle des urgences est exclusivement réservé aux patients des urgences, de l'IRM et du scanner.

L'établissement décline toute responsabilité en cas d'incidents (vols ou dégradations) survenus sur les aires de stationnement.

### >> PROPRETÉ ET CONFORT COLLECTIF

Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est important car il participe activement à la prévention de la survenue d'infections nosocomiales. Ainsi, votre chambre est nettoyée par l'équipe entretien du dimanche au vendredi.

Par ailleurs, chaque patient est acteur de la lutte contre les infections nosocomiales. Nous vous demandons, ainsi qu'à vos proches, de respecter quelques règles :

- les plantes vertes (plantes en terre) sont strictement interdites dans tous les services de l'établissement,
- évitez de garder les fleurs coupées dans les chambres. Elles sont strictement interdites en service de chirurgie et en réanimation et limitées à 2 bouquets par maman en maternité,
- se laver fréquemment les mains. Vous pouvez utiliser la solution hydro alcoolique à disposition dans votre chambre,
- ne pas stocker de nourriture,
- maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre,
- demander aux visiteurs de ne pas s'asseoir sur votre lit.

### >> REPAS

Un repas "standard" peut vous être servi le premier jour.

Ensuite, vos repas seront adaptés au régime et à la texture que le médecin aura prescrits pour vous. Ils seront présentés sur un plateau individualisé tout en respectant les besoins nutritionnels conseillés.

#### Horaires des repas

Petit déjeuner.....7h30 à 8h30

Déjeuner.....12h00 à 13h00

Dîner.....18h30 à 19h30

#### Attention !

Veillez respecter les indications du médecin et du personnel soignant. Ne vous faites pas remettre de boissons ou d'aliments sans avoir demandé s'ils vous sont autorisés. La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors du repas entraîne un risque pour votre sécurité. Il en est de même pour la consommation de plats apportés par des personnes extérieures à l'établissement. Ces pratiques déconseillées sont sous votre responsabilité.

## >> SÉCURITÉ

- **Il est strictement INTERDIT DE FUMER** dans les chambres (risque explosif en raison des gaz médicaux), dans l'enceinte des bâtiments hospitaliers et sur le parvis d'entrée de l'hôpital à une distance inférieure de 5 mètres du bâtiment. Tout contrevenant s'expose à une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites judiciaires. Si vous êtes fumeur, l'hôpital vous accompagne pour vous arrêter provisoirement ou définitivement.

- **CONSIGNES INCENDIE** : en cas de dégagement de fumée ou de début d'incendie :

- . donner rapidement l'alerte à un agent de service
- . si possible évacuer la chambre en fermant la porte
- . rester calme et se mettre à la disposition du personnel soignant.

- **APPAREILS PERSONNELS** :

- Il est interdit d'utiliser dans votre chambre des appareils électriques personnels.
- Les téléphones mobiles cellulaires doivent être maintenus en position ARRÊT.

## >> SERVICE SOCIAL

Le service social du CHAL écoute, informe, oriente et accompagne les patients hospitalisés au sein de l'hôpital. Ceci, en lien avec les partenaires et structures sociales et médico sociales. Sa mission générale est d'intervenir auprès des personnes hospitalisées et rencontrant des difficultés, des interrogations d'ordre sociales, familiales, économiques, juridiques, environnementales. L'intervention sociale participe à limiter les conséquences de la maladie et de l'hospitalisation. L'assistante sociale intervient dans plusieurs domaines : l'accès aux soins, l'accès aux droits, le maintien à domicile, l'organisation du retour à domicile, l'aide à l'intégration d'un établissement médico-social, etc.

A votre demande, l'assistante sociale peut vous rencontrer, vous et/ou votre entourage.

Pour prendre un rendez-vous :

Parlez-en aux professionnels du service ou adressez-vous directement au secrétariat du service social :

Tél : 04.50.82.29.36

- Les lundi mercredi et jeudi de 9H à 12H30

- Le mardi de 9H à 16H30

En dehors de ces horaires, vous pouvez appeler, vous aurez une assistante sociale ou vous pourrez laisser un message.

Quelques conseils :

- Présentez-vous, dans la mesure du possible, avec les documents administratifs et médicaux en votre possession.

- N'hésitez pas à vous faire accompagner d'une personne en qui vous avez confiance, pour vous aider à exprimer ce que vous ressentez.

## >> TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION, MULTIMÉDIA

La société "Entre Parenthèse" met à votre disposition un ensemble de services, dans chaque chambre. Vous aurez accès au téléphone, à la télévision, à internet, à la radio et aux jeux à partir d'un terminal multimédia.

Pour les tarifs, veuillez contacter le numéro affiché sur votre terminal ou vous rendre directement au bureau, situé à côté de l'admission au niveau du hall d'entrée.

Les paiements acceptés sont : espèces, chèques et cartes bleues. Pour le paiement en carte bleue, vous avez la possibilité de l'effectuer directement par internet sur votre terminal.

## >> VISITES

- Votre famille et vos amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence à vos côtés est un précieux réconfort. Ainsi, les visites sont conseillées **tous les jours de 13h00 à 20h00** (à toute heure, en service de Réanimation et pour les parents en service de Pédiatrie). Veuillez toutefois consulter les horaires indiqués à l'entrée du service. Ils sont spécifiques dans les services de soins intensifs (14h30-20h00) et de maternité (15h00-20h00). Enfin, les visites ne sont pas autorisées pour la famille et les amis en service de néonatalogie.

- Il vous est possible de refuser des visites. Pour cela, vous devez informer l'équipe soignante.

- Autorisations exceptionnelles de visites :

Elles peuvent vous être accordées dans certaines situations par le Médecin ou le cadre de santé ; cependant, ces derniers peuvent limiter ou interdire les visites en cas de contre-indication médicale.

- Visites en groupe : éviter les visites en groupe, trop longues ou trop fréquentes, qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement.

- Jeunes enfants : il est déconseillé d'amener les jeunes enfants en visite.

- Repas accompagnant : dans certains services, un proche peut prendre ses repas dans votre chambre. Pour cela, il doit acheter un ticket-repas à l'accueil (niveau 0) avant 8H30 pour le déjeuner et avant 13h30 pour le dîner.

- Lit accompagnant : dans certains services et uniquement dans les chambres individuelles, un lit d'appoint (ou relax) peut être mis à disposition d'un proche.

## >> VISITES : MESURES SPÉCIFIQUES À LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire impose à l'hôpital des consignes d'accueil exigeantes (passe sanitaire, gestes barrières, limitation des visites...).

Elles concernent notamment les personnes venant en consultation, ainsi que les visiteurs et accompagnants de patients.

**Ces mesures sont actualisées et affichées aux entrées de tous les services.** Nous vous invitons à y être attentifs et à les respecter pour lutter efficacement contre cette crise sanitaire.

# 3

## >> VOTRE SORTIE

*Dès lors que votre état de santé ne nécessite plus le maintien de votre hospitalisation, différents modes de sortie peuvent vous être proposés, en accord avec votre médecin référent hospitalier : mutation dans un établissement spécialisé dans la rééducation, sortie en EHPAD, hospitalisation à domicile, retour au domicile.... Vous serez alors sollicité(e) au plus tôt par l'équipe médicale et soignante pour faciliter les démarches administratives, c'est-à-dire :*

*> Implication dans l'élaboration du dossier administratif et documents à fournir.*

*> Si besoin, rencontre avec l'assistante sociale référente du service.*

### >> HEURE DE SORTIE

*Une fois autorisée, votre sortie interviendra dans les meilleurs délais, le matin de façon privilégiée. Dans ce cadre, le service pourra être amené à vous demander de patienter en salle d'attente du service ou dans le hall d'accueil pour pouvoir accueillir un nouveau patient nécessitant des soins dans la chambre que vous aurez libérée. Toutes les dispositions seront prises pour faciliter votre sortie dans de bonnes conditions.*

### >> JUSTIFICATIF D'HOSPITALISATION

*Vous devez en faire la demande auprès de l'équipe soignante de votre service qui éditera un bulletin d'hospitalisation, justificatif de votre séjour hospitalier afin de vous permettre de justifier votre situation auprès de vos organismes d'assurance, le cas échéant de votre employeur.*

### >> SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

*Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de rédiger une décharge de responsabilité par l'unité de soins.*

### >> QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

*Pour nous aider à améliorer les conditions de votre accueil et de votre prise en charge, vos remarques et suggestions nous sont indispensables. Merci de renseigner le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition sur l'écran multimédia de votre chambre ou disponible auprès de l'équipe soignante.*

### ATTENTION LORS DE VOTRE SORTIE, N'oubliez-PAS

- de vérifier que votre dossier administratif est à jour et de le régulariser le cas échéant,
- de récupérer vos objets et valeurs déposés au service «Facturation des Hospitalisations».

### >> FRAIS DE TRANSPORT

*Si votre état de santé le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou des transports en commun est préconisé. Toutefois, si le médecin le juge nécessaire et selon votre état de santé, vous regagnerez votre domicile en ambulance privée, en VSL (véhicule sanitaire léger) ou en taxi. Les frais de transport seront pris en charge par la caisse de sécurité sociale sur prescription médicale uniquement.*

### >> POUR FACILITER VOTRE RETOUR À DOMICILE

*Concernant les besoins en aides humaines et techniques pour votre retour au domicile, et des interrogations quant à leur financement (auxiliaires de vie sociale, aides ménagères, travailleuses en intervention sociale et familiale, portage de repas, etc.), vous pouvez contacter le service social qui vous accompagnera et vous orientera vers les services susceptibles d'intervenir en fonction de votre situation (voir présentation dans le chapitre «votre séjour de A à Z»).*





# 4

## DROITS - DEVOIRS ENGAGEMENT QUALITÉ

## >> DROITS ET DEVOIRS



### CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

*Vous trouverez le résumé de la chartre en fin de ce livret.*

*Sur le site internet de l'hôpital [www.ch-alpes-leman.fr](http://www.ch-alpes-leman.fr) vous pourrez consulter cette chartre dans son intégralité, ainsi que la chartre de l'enfant hospitalisé et la chartre de la personne âgée dépendante.*

#### >> ANONYMAT

*Si vous le souhaitez, vous pouvez être hospitalisé(e) sous anonymat (ex : accouchement sous x en maternité). Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre pré-admission auprès du personnel du service.*

#### >> CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

*Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hors le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir. Ce consentement doit être libre et renouvelé pour tout acte médical ultérieur. Il doit être éclairé, c'est à dire que le patient doit avoir été préalablement informé des actes qu'il va subir, des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.*

#### >> DÉCÈS

*En cas de décès, l'équipe soignante accompagnera la famille dans cette épreuve, l'informerá et l'aiderá à accomplir les différentes démarches. Un complément d'information peut aussi être apporté par le service mortuaire et le service social du CHAL (en particulier, un accompagnement dans vos démarches post décès).*

#### >> DIRECTIVES ANTICIPÉES

*La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur(e), de consigner par écrit (document daté, signé mentionnant votre identité complète) vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.*



### SITES SOUS VIDEO PROTECTION

*Pour la sécurité de tous et par autorisation préfectorale, les sites du CHAL sont équipés d'un système de vidéo-protection.*

Code de la Sécurité Intérieure (art. L223-1 à L223-9 et L251-1 à L255-1)  
Décret n°96-926 du 17 octobre 1996 modifié par la loi n°2011-267 du 14 mars 2011

Pour toute information relative au droit d'accès à l'image s'adresser à : Mr le Directeur Général  
Tél. 04 50 82 20 00

#### >> DROITS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

*Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.*

*Toute personne a accès à l'ensemble des informations formalisées, concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé. Elle peut accéder à ces informations en adressant un courrier argumenté au Directeur ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne.*

- **Dans le cas d'une personne mineure :** le droit d'accès à votre dossier médical est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. Sur opposition du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

- **En cas de décès du malade :** le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

*Après accord du Directeur, la consultation sur place des informations du dossier médical est gratuite. La délivrance de photocopie est payante au duplicata.*

*Conformément à la réglementation, sauf exception, la durée de conservation des dossiers est de 20 ans à compter de votre dernière venue.*

*Dans le cas des mineurs, le dossier est conservé au minima jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire.*

*En cas de décès, le dossier est conservé 10 ans.*

## >> IDENTITOVIGILANCE

### Un bracelet pour votre sécurité



A votre entrée, vous êtes identifié(e) par votre nom usuel (nom marital), votre prénom (le premier prénom), votre date de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être pris sur une pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, titre de séjour...)

**TOUTE USURPATION OU ÉCHANGE D'IDENTITÉ CRÉE UN DYSFONCTIONNEMENT DONT LES CONSÉQUENCES PEUVENT ÊTRE DRAMATIQUES POUR LA SANTÉ DES PERSONNES CONCERNÉES.**

Aux Urgences et en hospitalisation, votre identité sera inscrite sur un bracelet. C'est un moyen pour le personnel soignant de vérifier votre identité en toute circonstance. Ce bracelet demeure en place tout au long de votre hospitalisation, jusqu'à votre sortie.

**À TOUT MOMENT DE VOTRE SÉJOUR, LE PERSONNEL SOIGNANT VOUS DEMANDERA VOTRE IDENTITÉ.**

En effet, au CHAL, on effectue chaque jour des milliers d'analyses, d'examens radiologiques et de traitements qui nécessitent un système d'identification sans faille. Cela passe par la vérification systématique et répétée, à chaque étape de vos soins.

### VOUS AUSSI, SOYEZ VIGILANT(E)

Vous aussi, vous pouvez, à tout moment de votre séjour, être attentif et veiller à ne pas être pris pour quelqu'un d'autre (vérification de votre identité sur le bracelet, les ordonnances, le bulletin de situation...). En cas d'erreur, n'hésitez pas à le signaler au personnel.

**VOTRE PARTICIPATION ACTIVE NE PEUT QUE FACILITER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS.**

## >> INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

### Loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique permettant la gestion de votre dossier administratif, de votre dossier médical et la réalisation de travaux statistiques.

Les informations contenues dans ces fichiers sont soumises au principe du secret médical et, conformément à la loi du 6 janvier 1978, ne peuvent porter atteinte à la personne.

**Notre établissement utilise le dossier patient régional informatisé.**

Sauf opposition de votre part (possible à tout moment), les informations vous concernant, recueillies lors de vos consultations ou hospitalisations, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique dans votre dossier patient régional informatisé, le DPPR.

La consultation de ce dossier est exclusivement réservée aux équipes soignantes qui participent à votre prise en charge, sous réserve de votre autorisation ou dans le cadre d'une urgence vitale. Pour plus de renseignements, rendez-vous sur le site [www.sante-ra.fr](http://www.sante-ra.fr).

## >> PERMISSIONS DE SORTIE TEMPORAIRES

Sous réserves de l'autorisation du médecin du service, vous pouvez vous absenter temporairement dans la limite de 48 heures (après signature de l'autorisation de permission de sortie). Au delà de ce délai, vous serez considéré(e) comme définitivement sorti(e), avec toutes les conséquences que cela peut entraîner envers vos droits à remboursement par les divers organismes de Sécurité Sociale.

## >> PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

La désignation de la personne de confiance est effectuée par écrit et est consignée dans le dossier médical.

Elle est révoquée à tout moment. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

## >> PRÉVENTION DE LA VIOLENCE À L'HÔPITAL



Des événements récents, notamment aux Urgences et en Maternité, nous ont rappelé que notre établissement n'était pas à l'abri de comportements délictueux.

A ce titre, une affiche a été créée pour être diffusée dans les lieux opportuns de l'hôpital (voir visuel ci-contre).

Un rappel de la loi est en ce sens inscrit sur l'affiche et dissuadera

autant que possible les individus agités.

Une prise en charge de qualité des patients est indissociable de la mise en place d'un cadre sécurisant pour les soignants.

La confiance et la qualité de vie au travail des personnels est un élément déterminant de l'efficacité et de la qualité des soins.

# 4

## >> NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

La qualité et la sécurité des prestations proposées, sont une préoccupation constante des professionnels du CHAL. Engagé dans une dynamique d'amélioration continue, le CHAL met en œuvre chaque année de nouvelles actions destinées à garantir la qualité et la sécurité des soins. Il a défini sa politique qualité-gestion des risques autour de plusieurs axes stratégiques dont celui de s'adapter aux nouveaux besoins des usagers, informer et communiquer pour les aider à être acteur de leur santé.

### >> HAUTE QUALITÉ DES SOINS

Lors de la dernière certification, l'établissement a obtenu, sur décision de la Haute Autorité de Santé, un très haut niveau de certification (niveau B). Ce résultat vient récompenser la démarche Qualité et Gestion des risques du CHAL.

### >> LE CENTRE HOSPITALIER À VOTRE ÉCOUTE

Toutes vos remarques et suggestions sont les bienvenues : n'hésitez pas à nous en faire part soit à l'aide du questionnaire de sortie au format papier (présent dans ce livret d'accueil ou remis à la fin de votre séjour) ou informatique (disposition sur le terminal multimédia de votre chambre), soit sur papier libre adressé à Monsieur le Directeur.

**Si vous n'êtes pas satisfait** de votre séjour à l'hôpital, quelle qu'en soit la raison, parlez-en avec les responsables de votre service d'accueil (médecin et cadre de santé du service). Si les explications données ne vous conviennent pas ou si vous ne souhaitez pas en parler avec eux, vous pouvez vous adresser au Directeur de l'hôpital (par simple courrier adressé à Monsieur le Directeur) qui vous proposera de vous mettre en relation avec un médiateur.

### >> LES MÉDIATEURS

Des professionnels ont été désignés pour vous rencontrer, si vous le souhaitez, si vous avez une plainte ou une réclamation à formuler. Ils sont chargés de faire le point avec vous sur votre réclamation et vous indiquer, le cas échéant, les voies de recours juridictionnel.

• **Le médiateur médical** est compétent pour toutes les réclamations mettant en cause le fonctionnement médical ou l'organisation des soins. Médiateurs médicaux : Dr Dominique BERNET, Dr Clément MOUREAUX.

• **Le médiateur non médical** est compétent pour tous les autres domaines. Médiateurs non médicaux : Marie-Pierre BAUD, Carole FEDKOW.

### >> LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Ces médiateurs travaillent en étroite relation avec la Commission des Usagers dont ils font partie ainsi que le Directeur de l'établissement et les représentants des usagers. Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement :

· **Jan-Marc CHARREL** (FRANCE REIN) : 06.07.10.16.82

· **Jean-Claude PINOT** (FNAR) : 06.85.52.18.98

· **Eric DUCRETTET** (APF)

· **Andre TOUVET** (UDAF 74) : 06.84.54.77.47

Ils sont également joignables par mail :

[ru-cdu@ch-alpes-leman.fr](mailto:ru-cdu@ch-alpes-leman.fr)

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et à la prise en compte, dans l'amélioration de la qualité de nos services, des différentes plaintes et réclamations formulées par les usagers.

Pour plus d'information, vous pouvez appeler le secrétariat de la Commission au : **04 50 82 24 62**.



## >> ENQUÊTE «E-SATIS»



LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DES AFFAIRES SOCIALES,  
DE LA SANTÉ  
ET DES DROITS DES FEMMES



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

### Enquête de satisfaction des patients

**Votre opinion nous intéresse**

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis.

**Nous avons besoin de votre e-mail**

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.



**Nous vous remercions  
pour votre participation**

> Vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés.

> Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire.

• **Concrètement, ce que cela signifie pour vous :**

> Deux semaines après votre sortie, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne.

> Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :

1. vous répondez quand vous voulez ;

2. vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.

> Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.

> Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

> Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé(e) vers une page explicative.

> Pour plus d'information, vous pouvez contacter le n° vert : **0800 944 955** (appel gratuit depuis un poste fixe) ou envoyer un mail à la Haute Autorité de Santé : **contact@e-satis.fr**

• **Quels sont les objectifs de la démarche ?**

> e-Satis est une enquête nationale de satisfaction copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé.

> Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation.

> Il s'agit d'une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes.

# 4

## >> LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS ET HYGIÈNE

*Appelées nosocomiales lorsqu'elles sont acquises dans un hôpital, les Infections Associées aux Soins sont des infections contractées par un patient lors de sa prise en charge dans un établissement de soins.*

*Le renforcement de la sécurité des soins vis-à-vis du risque infectieux est une véritable priorité pour tous les professionnels de notre établissement. Tous les professionnels conjuguent leurs efforts pour éviter, autant que possible, la survenue de ces infections.*



### >> LES MOYENS MIS EN ŒUVRE

- **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**, composé de 22 membres dont un représentant des usagers, élabore chaque année un programme d'actions dont les axes principaux sont : la surveillance de l'environnement, l'élaboration de protocoles d'hygiène, la formation des professionnels, la surveillance des infections, l'évaluation des pratiques.
- **L'équipe opérationnelle d'Hygiène** est chargée de mettre en œuvre ce programme d'actions afin que les soins demeurent conformes aux règles d'asepsie, de désinfection et de stérilisation. Elle est relayée sur le terrain par un réseau de correspondants médicaux et paramédicaux, présents dans chaque service de soins. Des précautions sont exigées pour tout personnel travaillant dans l'Établissement.

### >> LES RÉSULTATS DU CHAL

Chaque année, les résultats issus de la démarche de prévention du risque infectieux de l'établissement sont présentés sous forme d'indicateurs que vous pouvez consulter soit dans le chapitre « Indicateurs Qualité et sécurité des soins » de ce livret (voir pages suivantes) soit sur le site internet :

[www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

La lutte contre les infections associées aux soins concerne le personnel soignant bien sûr, mais également les usagers (patients, visiteurs) dont la contribution personnelle est fondamentale.

**Merci de bien vouloir respecter les consignes décrites dans ce livret (partie 3 « votre séjour de A à Z », item « Propreté et confort collectif »), ainsi que celles affichées dans l'établissement.**



## >> LUTTE CONTRE LA DOULEUR

*Article L.1110-5 du code de la santé publique  
"Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée."*

Au CHAL, le **Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)** a pour mission de coordonner, sur l'ensemble des services de l'hôpital, toute action visant à mieux organiser la prise en charge de votre douleur, quels qu'en soient son type, son origine et son contexte.

### >> VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN !

*Vous avez mal ou peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible. Il est important de réaliser avec vous et avec vos proches un véritable partenariat, alors n'hésitez pas à nous faire part de vos souffrances. Les médecins et les soignants de l'établissement sont sensibilisés à la prise en charge de vos douleurs et s'engagent à vos côtés.*

*Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :*

- 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 : différents antalgiques en fonction de l'intensité de votre douleur, relaxation, massages, soutien psychologique, physiothérapie...

## >> INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Résultats de l'établissement par la Haute Autorité de Santé



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

### PRATIQUES DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

INDICATEURS	DÉFINITION	Résultats	Ratio	Date des données	Source	Entité / secteur
<b>Risque infectieux opératoire</b>	évalue la présence d'une infection du site opératoire 3 mois après la pose de prothèse totale de hanche – hors fracture – ou de genou	Etablissement dans la norme	2,02	2019	QUAL-HAS	MCO
	évalue la présence d'une infection du site opératoire 3 mois après la pose de prothèse totale de hanche – hors fracture	Etablissement dans la norme	1,3	2020	QUAL-HAS	MCO
	évalue la présence d'une infection du site opératoire 3 mois après la pose de prothèse totale de genou	Etablissement dans la norme	3,76	2020	QUAL-HAS	MCO

### PRISES EN CHARGE CLINIQUES

<b>Complications après chirurgie orthopédique</b>	évalue la présence de caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche – hors fracture – ou de genou	Etablissement dans la norme	2,93	2019	QUAL-HAS	MCO
	évalue la présence de caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche – hors fracture	Etablissement dans la norme	0	2020	QUAL-HAS	MCO
	évalue la présence de caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de genou	Etablissement dans la norme	4,45	2020	QUAL-HAS	MCO

### COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

INDICATEURS	DÉFINITION	Résultats	Cible	Date des données	Source	Entité / secteur
<b>Partager les résultats d'imagerie dans les services de soins</b>	Taux de comptes rendus d'imagerie structurés, produits lors d'un ACE ou lors du séjour du patient, consultables sous forme électronique directement depuis les services de soins et médico-technique concernés	100 %	90 %	2021	OSIS	MCO
<b>Développer le dossier patient informatisé et interopérable et le DMP</b>	Taux de services pour lesquels le dossier patient informatisé intègre les comptes rendus (de consultation, d'hospitalisation, opératoires, d'exams d'imagerie), les traitements de sortie, les résultats de biologie et la lettre de liaison de sortie	100 %	80 %	2021	OSIS	MCO
<b>Informatiser le plan de soins</b>	Taux de séjours disposant d'un plan de soins unique informatisé alimenté par l'ensemble des prescriptions	100 %	70 %	2021	OSIS	MCO

## PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS (E-SATIS)

<b>Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO</b>		<i>mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis</i>	C	72,07/100	2021	E-SATIS	MCO
<b>Hospitalisation MCO (+48h)</b>	<b>Accueil</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant l'accueil des patients</i>		69,24	2021	E-SATIS	MCO
	<b>Prise en charge par les médecins/chirurgiens</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant la prise en charge par les médecins/chirurgiens</i>		77,9	2021	E-SATIS	MCO
	<b>Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant la prise en charge par les infirmier(e)s/aide-soignant(e)s</i>		79,97	2021	E-SATIS	MCO
	<b>Repas</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant les repas</i>		58,41	2021	E-SATIS	MCO
	<b>Chambre</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant la qualité de l'hébergement</i>		76,85	2021	E-SATIS	MCO
	<b>Organisation de la sortie</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant l'organisation de la sortie</i>		61	2021	E-SATIS	MCO
<b>Note de satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire</b>		<i>mesure la satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire en MCO et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis</i>	C	76,2/100	2021	E-SATIS	Chir Amb
<b>Chirurgie Ambulatoire (-48h)</b>	<b>Avant l'hospitalisation</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire</i>		81,92	2021	E-SATIS	Chir Amb
	<b>Accueil le jour de la chirurgie</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil</i>		82,11	2021	E-SATIS	Chir Amb
	<b>Prise en charge pendant l'hospitalisation</b>	<i>mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par l'équipe soignante</i>		84,52	2021	E-SATIS	Chir Amb
	<b>Chambre et collation</b>	<i>mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant la chambre et la collation</i>		69,98	2021	E-SATIS	Chir Amb
	<b>Organisation de la sortie et retour à domicile</b>	<i>mesure la satisfaction et l'expérience concernant l'organisation de la sortie</i>		64,99	2021	E-SATIS	Chir Amb

## PRATIQUES DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

<b>Niveau de certification v 2014</b>	<i>Certifié avec recommandation d'amélioration pour une durée de quatre années</i>	B
---------------------------------------	--	---

Légende : + A B C D E -

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.

OSIS : Observatoire des systèmes d'information

QUALHAS : Indicateurs QUALité de la Haute Autorité de Santé

MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique

E-SATIS : Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au CHAL

Chir Amb : Chirurgie Ambulatoire

Le détail des résultats est consultable sur le site internet du CHAL : [www.ch-alpes-leman.fr](http://www.ch-alpes-leman.fr)  
et sur le site Scope santé : [www.scope.sante.fr](http://www.scope.sante.fr)



# 5

## LE CHAL ET SES PARTENAIRES

## >> LES ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Des bénévoles et des professionnels s'associent au CHAL pour participer à votre bien-être.  
La Direction de l'hôpital les en remercie chaleureusement.

**AFDOC 74** (Association Française Des Opérés Cardio-Vasculaires) ✉ [contact@asso-afdoc.fr](mailto:contact@asso-afdoc.fr) | [www.asso-afdoc.fr](http://www.asso-afdoc.fr)

**AFVAC 74** (Association des Familles Victimes d'Accidents de la Circulation) ✉ [afvac74-73@hotmail.fr](mailto:afvac74-73@hotmail.fr)

**Agence Eco-mobilité Savoie Mont-Blanc** (pour une mobilité éco-responsable) [www.agence-ecomobilite.fr](http://www.agence-ecomobilite.fr)

**AIDES Annemasse** (Association de lutte contre le SIDA)  
✉ [annemasse@aides.org](mailto:annemasse@aides.org)

**Alcool, écoute, joie et santé**  
04 56 44 21 60 | ✉ [alcoolecoute74@yahoo.fr](mailto:alcoolecoute74@yahoo.fr)  
[www.alcoolecoute.com](http://www.alcoolecoute.com)

**Alliance Féminine du Genevois (AFG)**  
✉ [denisebernard2@orange.fr](mailto:denisebernard2@orange.fr)

**Alma 74** (Allo Maltraitance Personnes Âgées)  
✉ [alma@alma74.fr](mailto:alma@alma74.fr) | [www.alma74.fr](http://www.alma74.fr)

**Alzheimer 74**  
✉ [hautsavoiealzheimer@noos.fr](mailto:hautsavoiealzheimer@noos.fr)  
[www.alzheimerhautsavoie.fr](http://www.alzheimerhautsavoie.fr)

**APEI 74** (Association de parents de personnes porteuses de handicap intellectuel)  
✉ [patni.gay@wanadoo.fr](mailto:patni.gay@wanadoo.fr)

**APF** (Association des Paralysés de France)  
04 50 46 53 53 | [www.apf.asso.fr](http://www.apf.asso.fr)

**APRETO** (Association de soins, réduction des risques et prévention des addictions à Annemasse)  
✉ [apreto@wanadoo.fr](mailto:apreto@wanadoo.fr) | <https://apreto.fr>

**ASDAA** (Association des Soins à Domicile de l'Agglomération Annemassienne) | 04 50 84 36 36

**AVIJ 74** (aide aux victimes du Tribunal de Grande Instance de Bonneville) | ✉ [victimes.tgi-bonneville@justice.fr](mailto:victimes.tgi-bonneville@justice.fr)  
[avij-des-savoie.fr](http://avij-des-savoie.fr)

**Club Coeur et Santé du Genevois**  
✉ [ccs.genevois@fedecardio-alpes.fr](mailto:ccs.genevois@fedecardio-alpes.fr)

**Club Féminin Val d'Arve**  
[www.clubfeminin74.fr](http://www.clubfeminin74.fr)

**Diabète 74** (association des diabétiques de Haute-Savoie)  
✉ [diabete74@gmail.com](mailto:diabete74@gmail.com)

**Ecole à l'hôpital** (à l'attention des enfants hospitalisés afin de poursuivre leur scolarité) | 04 50 63 60 03  
✉ [ecolehopital@ch-annecygenevois.fr](mailto:ecolehopital@ch-annecygenevois.fr)

**EFS** (Etablissement Français du Sang)  
04 50 87 69 70 | [dondesang.efs.sante.fr](http://dondesang.efs.sante.fr)

**Entraid'Addict 74** (Accompagnement et prévention contre les conduites addictives : alcool, tabac, drogue...)  
✉ [patrick.perrin74@gmail.com](mailto:patrick.perrin74@gmail.com)

**Espace Femmes** (Accueil, écoute et accompagnement des femmes victimes de violences)  
Courriel : [espacefemmes74@gmail.com](mailto:espacefemmes74@gmail.com)  
[espace-femmes.org](http://espace-femmes.org)

**Fées roses du CHAL** (Lutte contre le cancer du sein)  
✉ [lesfeesrosesduchal@gmail.com](mailto:lesfeesrosesduchal@gmail.com)

**Femmes pour la Vie** (Pour le respect des droits des femmes)  
✉ [femmespourlavie@gmail.com](mailto:femmespourlavie@gmail.com)  
[www.avecclairefemmespourlavie.com](http://www.avecclairefemmespourlavie.com)

**France ADOT 74** (Don d'organes, de tissus et de moelle osseuse)  
✉ [franceadot74@orange.fr](mailto:franceadot74@orange.fr) | [www.france-adot.org](http://www.france-adot.org)

**France AVC 74** (association d'aide aux patients atteints d'Accidents Vasculaires Cérébraux)  
✉ [franceavc74@orange.fr](mailto:franceavc74@orange.fr) | [www.franceavc.com](http://www.franceavc.com)

**France Rein** (Insuffisants Rénaux en Haute-Savoie)  
✉ [francerein74@orange.fr](mailto:francerein74@orange.fr) | [www.francerein.org](http://www.francerein.org)

**HandiSport 74**  
✉ [74handisport@gmail.com](mailto:74handisport@gmail.com)

**JALMALV** (Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie, accompagnement et soutien des personnes en fin de vie et de leurs familles)  
✉ [info@jalmalvchablais.fr](mailto:info@jalmalvchablais.fr) | [www.jalmalv.fr](http://www.jalmalv.fr)

**Ligue contre le cancer**  
✉ [cd74@ligue-cancer.net](mailto:cd74@ligue-cancer.net) | [www.ligue-cancer.net](http://www.ligue-cancer.net)

**Médiathèque du CHAL et ses partenaires :**  
- La Médiathèque de la Communauté de Communes Faucigny-Glières : [www.ccfg.fr](http://www.ccfg.fr)  
- La Mutuelle Nationale des Hospitaliers : [www.mnh.fr](http://www.mnh.fr)  
- La société Entre Parenthèse : [www.entreparenthese.fr](http://www.entreparenthese.fr)  
- Le Centre National du Livre : [www.centrenationaldulivre.fr](http://www.centrenationaldulivre.fr)  
- La Bibliothèque départementale de prêt de Savoie et Haute-Savoie : [www.savoie-biblio.fr](http://www.savoie-biblio.fr)

**Petits frères des pauvres** (accompagnement des personnes souffrant de solitude, de pauvreté, de maladies graves) | 06 46 90 39 46  
✉ [annemasseagglo@petitsfreresdespauvres.fr](mailto:annemasseagglo@petitsfreresdespauvres.fr)  
[www.petitsfreresdespauvres.fr](http://www.petitsfreresdespauvres.fr)

**REGAARS** (Réseau de Gérontologie d'Annemasse Agglomération, Arve et Salève)  
✉ [regar-info@orange.fr](mailto:regar-info@orange.fr) | [www.regaars.fr](http://www.regaars.fr)

**Réseau ACCCES** (Accompagnement, Conseils, Coordination des situations Complexes, Education thérapeutique, Santé)  
✉ [secretariat@accses.fr](mailto:secretariat@accses.fr)

**Semeurs de Joie** (Association des Clowns Hospitaliers)  
✉ [semeursdejoie74@gmail.com](mailto:semeursdejoie74@gmail.com)  
[semeursdejoie.org](http://semeursdejoie.org)

**Sourire d'enfant** (Soutien aux enfants hospitalisés, malades ou handicapés)  
✉ [contact@souiredenfant.fr](mailto:contact@souiredenfant.fr)

**SPAD du Faucigny** (Soins Prévention et Accompagnement à Domicile) | 04.50.98.94.11 | [www.spadf.org](http://www.spadf.org)

**Sur un lit de couleurs** (Atelier d'ouverture à l'art, à la créativité et à la culture en milieu hospitalier)  
✉ [atelier-chal@surunlitdecouleurs.com](mailto:atelier-chal@surunlitdecouleurs.com)  
[www.surunlitdecouleurs.com](http://www.surunlitdecouleurs.com)

**UDAPEI 74** (Union Départementale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales de Haute-Savoie) | <https://udapei74.fr/>

**Vivre comme avant** (mouvement de femmes opérées du sein) | ✉ [vivrecommeavant@ligue-cancer.net](mailto:vivrecommeavant@ligue-cancer.net)  
[www.vivrecommeavant.fr](http://www.vivrecommeavant.fr)

**VMEH** (Visites de Malades en Etablissements Hospitaliers)  
✉ [vmeh74@hotmail.fr](mailto:vmeh74@hotmail.fr) | [www.vmeh-national.com](http://www.vmeh-national.com)

# Charte de la personne hospitalisée

## Principes généraux



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

*Le détail de la charte est consultable sur le site internet du CHAL  
[www.ch-alpes-leman.fr](http://www.ch-alpes-leman.fr) - rubrique «Vous êtes patient >> vos droits»*

## >> LES 4 VALEURS PORTÉES PAR LE CHAL

### L'HOSPITALITÉ,

*au cœur de l'engagement professionnel de la communauté hospitalière du CHAL, pour assurer à tout moment et en tout lieu des conditions d'accueil et de séjours les meilleurs possibles à tous les patients et résidents*

### L'EXCELLENCE,

*au cœur de l'engagement professionnel de la communauté hospitalière du CHAL, pour assurer à tout moment et en tout lieu des conditions d'accueil et de séjours les meilleurs possibles à tous les patients et résidents*

### L'ATTRACTIVITÉ,

*en continuant à promouvoir des bonnes conditions de travail, en proposant des trajectoires professionnelles, en étant attentif à la qualité de vie au travail ainsi qu'à la prévention des risques psychosociaux, pour attirer et fidéliser les talents, dans tous les métiers de l'hôpital*

### LE PARTAGE,

*c'est la relation avec les autres. Au sein du GHT Léman Mont-Blanc tout d'abord, dans une dynamique de Groupe public fort, solidaire, équilibré et efficient, qui propose aux patients des parcours de soins gradués, lisibles, pérennes, sécurisés. Il s'agit de continuer à prendre soin également de la relation Ville-Hôpital, en lien avec les professionnels de ville, les établissements du territoire et au-delà*

# POUR VENIR AU CHAL

558, route de Findrol – BP 20 500  
74130 Contamine sur Arve  
T : 04 50 82 20 00  
F : 04 50 82 22 25

## COORDONNÉES GPS :

N 46° 8' 30"  
E 6° 19' 6"

## RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DU CHAL

sur [www.ch-alpes-leman.fr](http://www.ch-alpes-leman.fr)  
et sur [www.facebook.com/chal74](https://www.facebook.com/chal74)

## TRANSPORTS :

### Bus TAC Mobilités

- Ligne 5 "Annemasse Montessuit-  
Hôpital Findrol"

T : 0 800 00 19 53 - [www.tac-mobilites.fr](http://www.tac-mobilites.fr)

### Ligne TAD CHAL

La ligne TAD CHAL fait le trajet «Gare  
d'Annemasse - CHAL» les dimanches et  
jours fériés. Chaque trajet doit être réservé  
au plus tard la veille avant 17h.

T : 0 800 00 19 53 - [www.tac-mobilites.fr](http://www.tac-mobilites.fr)

### Lignes ProximiTi (Transport à la demande)

- Ligne A "Bonneville - CHAL"
- Ligne B "La Roche sur Foron - CHAL"
- Ligne C "St-Jeoire-Reignier via le CHAL"

T : 0 811 280 257 - [www.proximiti.fr](http://www.proximiti.fr)



## Le CHAL

au cœur du réseau  
des Hôpitaux Publics  
de Haute-Savoie



--- Groupe Hospitalier de Territoire  
Léman Mont-Blanc

□ Territoire du CHAL

H Hôpital Public

L'hôpital de référence  
de votre territoire