

Livret d'accueil de la personne hospitalisée





Bienvenue !

Vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Universitaire de Nice.

Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Les soins, l'enseignement et la recherche constituent des axes de développement prioritaires de notre Établissement.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour, les services et les prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes, et celles de vos proches, nous vous invitons à participer aux enquêtes qui peuvent vous être proposées au cours ou à l'issue de votre séjour et ainsi contribuer à l'amélioration de votre expérience, de nos pratiques et à l'adaptation de l'organisation de notre Établissement.

Le CHU de Nice vous remercie de votre confiance.



Sommaire

01 | Découvrez votre CHU

02 | Votre séjour

> Préparer votre arrivée

Votre dossier administratif
Admission
Patients internationaux

> Prendre soin de vous

Les personnels qui prennent soin de vous
La qualité et sécurité des prises en charge
Label Hospitalité
La prise en charge de la douleur
La lutte contre les maladies nosocomiales
L'interprétariat
Les personnes en situation de handicap

> Vous accueillir dans les meilleures conditions

Votre chambre
Votre linge
Vos repas
Visites et hébergement de vos proches
La sécurité de vos biens
Vos services

> Tout savoir sur votre sortie

Les modalités de sortie
Le transport
Le service social des malades
Les frais liés à votre prise en charge

P 6

P 13

P 14

P 16

P 21

P 26

03 | Vos droits et devoirs

> Vos droits

Charte de la personne hospitalisée
La protection des données à caractère personnel
Le don d'organes
La personne de confiance
Les directives anticipées
L'accès au dossier patient
Le respect de vos croyances

> Vos devoirs

Le respect
La laïcité
Non aux incivilités !

> Vous avez la parole

En cas de réclamations
Les représentants des usagers
La commission des usagers
Partagez votre expérience patient

P 29

P 30

P 39

P 41

04 | Soutenir le CHU dans ses projets

> Votre contribution à la recherche

> Dons et legs

P 46

P 47

Annexes



Pasteur



Site situé à l'est de la ville, l'hôpital Pasteur accueille le service des urgences et offre plus de 700 lits et places à travers de nombreuses spécialités :

Anesthésie
Cardiologie
Centre d'hémodialyse
Centre de lutte anti-tuberculeuse (CLAT)
Chirurgie digestive d'urgence
Chirurgie réparatrice
Chirurgie thoracique et vasculaire
Explorations du système nerveux
Néphrologie
Neurochirurgie et neurologie
Ophtalmologie
Orthopédie
Oxygénothérapie hyperbare
Pneumologie
Psychiatrie
Réanimation
Rhumatologie
Traumatologie
Unité de chirurgie rachidienne
Urgences-SAMU-SMUR
Urologie



30, Avenue de la Voie Romaine
CS 51069 - 06001 Nice Cedex 1
Tél. : 04.92.03.77.77

Accès Bus

► Lignes T28/04/20/25
Arrêt Hôpital Pasteur

Accès Tramway

► Ligne 1
Arrêt Hôpital Pasteur

L'Archet



Hôpital situé à l'ouest de la ville, ce site de plus de 500 lits et places accueille les urgences gynécologiques ainsi que de nombreuses spécialités :

Addictologie - Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addiction (CSAPA)
Anesthésie
Chirurgie digestive générale et cancérologique
Dermatologie
Diabétologie, endocrinologie
Gynécologie-obstétrique-maternité-reproduction
Hématologie, onco-hématologie pédiatrique
Infectiologie
Maladies métaboliques
Médecine interne
Médecine physique et de réadaptation physique, soins aux cérébrolésés
Néonatalogie
Soins palliatifs



151, Route St Antoine de Ginestière
CS 23079 - 06202 Nice Cedex 3
Tél. : 04.92.03.77.77

Accès Bus

► **Lignes 22/33**

Arrêt : Hôpital de l'Archet 1 et 2

Cimiez



Hôpital à Cimiez de plus de 300 lits et places :

- EHPAD
- Gériatrie
- SMR polyvalents
- Département d'évaluation et de traitement de la douleur
- Département d'hygiène et de vaccination
- Unité médico-judiciaire (UMJ)



4, Avenue Reine Victoria
CS 91179 - 06003 Nice Cedex 1
Tél. : 04.92.03.77.77

Accès Bus

► Lignes 15/17/20/22

Arrêts : Arènes/Musée Matisse

► Ligne 24 : Arrêt Cimiez/Hôpital

Tende & Saint-Lazare de Tende



Les hôpitaux de Tende et de Saint-Lazare de Tende constituent un centre de convalescence de près de 150 lits dans un cadre naturel dans l'arrière pays niçois :

- EHPAD
- Gériatrie
- SMR polyvalents
- Séjours longue durée



Avenue Jean Médecin
06430 Tende
Tél. : 04.92.03.50.00

Accès Train :

► Au départ de la gare de Nice ville, l'établissement est situé à côté de la gare de Tende, de l'autre côté de la voie ferrée.

Institut de médecine bucco-dentaire de Riquier



Établissement dédié à l'activité dentaire avec un service d'urgences, l'Institut de médecine bucco-dentaire de Riquier regroupe les activités suivantes :

- Chirurgie orale
- Cosmétologie
- Endodontie, soins sous microscope
- Imagerie (scanner et panoramique)
- Implantologie
- Maladies de bouche, traitement laser
- Occlusodontie et dysfonctionnement maxillaire
- Orthodontie (adultes et enfants)
- Parodontie
- Prothèses
- Recherche clinique
- Soins des enfants
- Télé-expertise
- Urgences dentaires



28, boulevard de Riquier
06300 Nice
Tél. : 04.92.03.32.70

Accès Bus

- Ligne 07 Arrêt : Barla/Riquier
- Ligne 14 Arrêt : Terra Amata

Accès Tramway

- Ligne T1 Arrêt : Acropolis

Soins dentaires du lundi au vendredi :
8h15 - 12h30 / 13h45 - 18h00

Urgences dentaires du lundi au vendredi :
8h30 - 12h15 / 13h45 - 17h45

Urgences dentaires dimanche et jours fériés :
Astreinte de 8h30 à 18h30 aux urgences de l'hôpital Pasteur

Fermé le samedi et le dimanche.

Institut Claude Pompidou : ICP



Le CHU de Nice et la Fondation Claude Pompidou associés à la Mutualité Française PACA - SSAM et à France Alzheimer 06, ont uni leurs forces (à travers un Groupement de Coopération médico-sociale de droit public) pour apporter une réponse concrète et innovante aux problèmes posés par la maladie d'Alzheimer et les syndromes apparentés.

Cet institut-pilote, dont l'architecture favorise l'ouverture sur la ville, offre l'accès sur une unité de lieu, à l'ensemble des modalités de prise en charge de la maladie d'Alzheimer, depuis le diagnostic précoce jusqu'à la prise en charge au long cours.



10, rue Molière
06100 Nice
Tél. : 04.92.03.22.22

Accès Bus

► Ligne 19 - 23 - 63

Accès Tramway

► Ligne 1 : Arrêt Borriglione

Institut universitaire de la face et du cou : IUFC



Le CHU de Nice et le Centre Antoine Lacassagne unissent leurs compétences dans l'Institut Universitaire de la Face et du Cou.

Ce Groupement de Coopération Sanitaire de moyens (GCS) constitue un pôle de référence hospitalo-universitaire en matière de soins, d'enseignement, de recherche et de santé publique.

Cette organisation regroupe plusieurs disciplines médicales et chirurgicales concentrées sur les voies ORL.



31, Avenue de Valombrose
06107 Nice Cedex 2
Tél. : 04.92.03.17.00

Accès Bus

► Lignes T28/04/20/25
Arrêt Hôpital Pasteur

Offrir à tous les patients un niveau optimal de qualité et garantir en permanence la sécurité des soins, telles sont les exigences permanentes du CHU de Nice. L'Établissement composé de près de 9 000 professionnels de santé regroupant 150 métiers, est également impliqué dans de nombreux programmes de recherche et forme aujourd'hui de nombreux étudiants et internes en médecine, odontologie, et pharmacie, ainsi que les sages-femmes, les infirmiers, les aides-soignants, les ambulanciers, les kinésithérapeutes, ou bien d'autres encore.

Notre triple mission :

Le Centre Hospitalier Universitaire de Nice est un établissement public de santé assurant une triple mission de :



Soin



Enseignement



Recherche

C'est un hôpital qui répond à la fois aux besoins de proximité et aux besoins dits de recours régional. Il assure ainsi des missions spécifiques de santé publique ainsi que la prise en charge de pathologies lourdes ou complexes qu'aucun autre établissement du territoire ne peut assurer.

Le CHU de Nice promeut les valeurs fondatrices du service public de santé :

> Un **égal accès aux soins** pour tous

> Une **permanence** et une **continuité des soins** garanties en toute circonstance

Des équipements de pointe :



- 1 caisson hyperbare
- 2 gamma caméras
- 5 robots chirurgicaux
- 1 Tomographie à Emission de Positons (Tep-scan)
- 2 salles de coronarographie



+ de **23 000**
interventions
chirurgicales



près de **100 000**
passages aux
urgences



Au-delà des soins qui vous sont prodigués pendant votre séjour, l'accueil, l'écoute et l'attention dont font preuve les personnels de l'hôpital participent à votre mieux-être.

N'hésitez donc pas à exprimer votre ressenti auprès de ces derniers qui sont les plus à même de répondre à vos questions.



**Votre
séjour**

Préparer votre arrivée



Votre dossier administratif

Il est vivement recommandé de préparer votre arrivée à l'hôpital. Vous pouvez établir à l'avance votre dossier administratif.

A cet effet, le CHU de Nice met à votre disposition un espace patient en ligne afin de vous simplifier les démarches, avant votre venue. Cet espace sécurisé vous permet de déposer vos documents administratifs (lettre du médecin ayant prescrit l'hospitalisation, courrier d'adressage...) avant votre admission.

Pour les patients qui ne souhaitent pas ou ne sont pas en capacité d'utiliser le portail, il leur est toujours possible de réaliser l'ensemble des démarches administratives, en se rapprochant du secrétariat du service concerné.

Pour toute question sur l'espace patient :
monespace-patient@chu-nice.fr

Vous avez la possibilité de demander au cadre de santé du service à ce qu'aucune information concernant votre hospitalisation ou votre état de santé ne soit communiquée.

Vous pouvez également demander à limiter l'accès à votre chambre aux seules personnes de votre choix.



ADMISSION :

Documents nécessaires

Pour votre sécurité, il vous sera demandé de décliner votre identité à plusieurs étapes de votre prise en charge (transfusion, opération chirurgicale, par exemple).

Dès votre arrivée, les documents suivants sont nécessaires :

- **Pièce d'identité valide** (carte d'identité, passeport ou carte de séjour)
- **Carte vitale** ou autre carte d'assuré social valide
- **Attestation de votre mutuelle** ou carte d'adhérent à votre mutuelle ou assurance

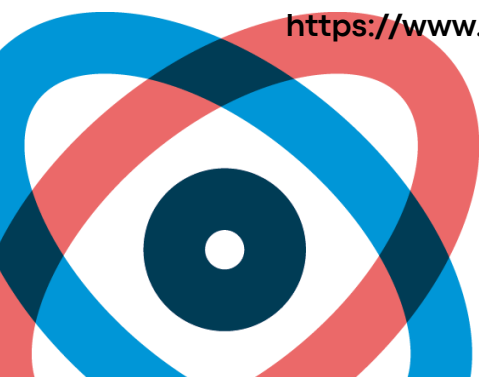
Patients internationaux

En cas d'urgence : Présentation de la carte vitale européenne en cours de validité

En cas de rendez-vous programmé : Le patient doit fournir le volet S2 (demandé préalablement à la caisse d'assurance maladie dont il dépend).

Consultez la page du site internet du CHU dédiée aux patients étrangers :

<https://www.chu-nice.fr/patients-visiteurs/patient-etranger/>
<https://www.chu-nice.fr/patients-visiteurs/international-patients/>



Prendre soin de vous

Les personnels qui prennent soin de vous

Pendant votre séjour, vous allez rencontrer de nombreux professionnels. L'équipe qui vous prend en charge assure la qualité et la sécurité de votre séjour et met en commun ses compétences et ses qualités humaines pour vous accompagner du mieux possible.

Chacun de vos interlocuteurs a un rôle défini et complémentaire.

Un liseré de couleur borde le col de certaines tenues de nos professionnels.

Ils portent également un badge qui permet d'identifier le nom et la fonction de chacun.





Le **médecin** pose le diagnostic et prescrit les soins. Il prend les décisions médicales vous concernant en lien avec le reste de l'équipe.



L'**interne** est un médecin en formation qui est en train de se spécialiser. Il est supervisé par un médecin « sénior ».



La **sage-femme / le maïeuticien** assure le suivi des grossesses, les accouchements simples et les soins post nataux de la mère et du nouveau né.



Le **cadre de santé** est un professionnel paramédical, responsable de l'organisation du service, de la qualité des soins en lien avec le chef de service. Il supervise l'organisation des soins et l'équipe paramédicale.



L'**infirmier et l'infirmier spécialisé** (puéricultrice, anesthésiste et bloc opératoire, pratiques avancées) réalisent les soins sur prescriptions médicales.



L'**aide soignant** (ou l'auxiliaire de puériculture en tenue rose) assure les soins d'hygiène et de confort (liseré bleu).



L'**assistant médico-administratif** a un rôle d'accueil, d'information et de communication et veille à la gestion et au suivi de votre dossier médical (liseré jaune).



L'**agent des services hospitaliers** est responsable de la propreté et de l'hygiène de votre chambre (liseré vert).



Le **brancardier** effectue votre transport pour la réalisation de vos examens durant votre hospitalisation.



9 000
professionnels



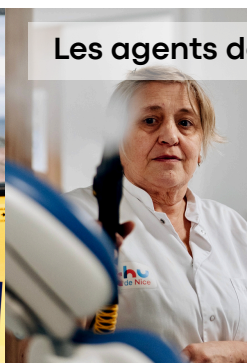
150
métiers

De nombreux autres professionnels veillent sur vous, qu'ils soient du secteur médical, paramédical, administratifs, médico-techniques ou autres.

Ils sont aussi essentiels à votre prise en charge.



Les agents de sécurité



Les agents de logistique



Les personnels de cuisine



Les techniciens de laboratoire



Les informaticiens



Les agents techniques

La qualité et la sécurité des prises en charge au CHU

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients est une priorité au CHU de Nice. Il s'agit de rendre les parcours de soins plus fluides, plus accessibles, de les évaluer, mais aussi de les réajuster pour répondre aux besoins et aux attentes des usagers.

A cela s'ajoutent plusieurs dispositifs d'évaluation et notamment de recueil de votre satisfaction et de votre expérience.

D'autres démarches d'évaluation sont conduites comme la certification des établissements de santé de la Haute Autorité de Santé qui visent à reconnaître l'engagement du CHU en matière de qualité.

Les résultats sont accessibles, régulièrement mis à jour et consultables sur les panneaux réservés au public dans les halls de l'établissement (www.chu-nice.fr) ou encore sur QualiScope (site national de la Haute Autorité de Santé : <https://www.has-sante.fr/qualiscope>).

Label Hospitalité

Le CHU de NICE s'est engagé dans le déploiement du label hospitalité conceptualisé par les Hôpitaux de Paris. Cette démarche volontaire, dont l'objectif consiste à promouvoir l'hospitalité au sein de l'établissement, est un des leviers permettant notamment de garantir un accueil et une expérience de qualité.

La prise en charge de la douleur

La prise en charge de votre douleur est une priorité de nos équipes médico-soignantes. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) du CHU de Nice met en place de nombreuses actions en la matière qui s'intègrent dans le contrat de lutte contre la douleur.

Contact : 04.92.03.77.40 ou trait-douleur@chu-nice.fr

La lutte contre les maladies nosocomiales

Les infections associées aux soins ou infections nosocomiales sont des infections qui surviennent pendant une prise en charge. La majorité de ces infections sont dues aux propres microbes du patient et sont favorisées par l'état de santé du patient et les actes invasifs nécessaires.

Une partie de ces infections peut être évitée par des mesures de prévention que les soignants du CHU de Nice mettent en œuvre au quotidien.

Vous aussi, ainsi que votre entourage êtes acteurs de cette prévention :

- **Désinfectez vos mains régulièrement** avec un produit hydro-alcoolique
- **Demandez à vos visiteurs de se désinfecter les mains** en entrant et en sortant de votre chambre
- **Portez un masque si vous toussiez**
- **Ne touchez pas vos pansements, perfusions**

Des mesures complémentaires seront peut-être parfois nécessaires : elles vous seront expliquées et une affiche sera mise devant votre chambre pour informer des mesures adaptées.

Les professionnels du CHU de Nice sont engagés dans une démarche d'assurance qualité : c'est pourquoi ils réalisent des enquêtes épidémiologiques en interne et en réseau piloté par Santé Publique France ainsi que des évaluations régulières de la mise en œuvre des mesures des pratiques de prévention.

L'informatisation de ces données est complètement anonyme et fait l'objet le cas échéant de déclaration auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) (cf règlement général sur la protection des données - RGPD).

L'interprétariat

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en relation avec un interprète.

Des interprètes en langues étrangères et en langue des signes peuvent vous aider. Tous respectent la neutralité et le secret professionnel.

Le personnel soignant et administratif de votre service peut les contacter à votre demande. Parlez-en à un professionnel.

If you do not speak or do not understand French, you can be put in touch with an interpreter. A professional can assist you.

Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete.

L'accueil des personnes en situation de handicap

Les personnes sourdes peuvent bénéficier d'un interprète en langue des signes française (LSF) professionnel.

Pour contacter l'unité d'accueil et de soins des personnes malentendantes :

Contact : 06 08 04 01 99 - Policlinique : 04 92 03 33 35

Engagé depuis 2022, le comité handicap du CHU développe des actions visant à renforcer l'inclusion et à améliorer le parcours de soins des personnes en situation de handicap.

Plus récemment le CHU a marqué un engagement fort en signant la Charte Romain Jacob.

À ce titre, deux dispositifs spécifiques sont mis en place : un parcours d'accès rapide aux urgences et le Handibloc, offrant des créneaux opératoires adaptés aux patients présentant des troubles psycho-comportementaux sévères, pour la réalisation d'actes médicaux curatifs et préventifs.

Contact : 04 92 03 20 03 ou handibloc@chu-nice.fr



Vous accueillir dans les meilleures conditions

Votre chambre

L'hôpital dispose de chambres à 1 ou 2 lit(s) équipées :

- d'une salle d'eau et d'un WC
- d'une armoire vestiaire
- d'un système d'appel du personnel soignant
- d'une télévision

Votre linge

Apportez vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) et votre nécessaire de toilette (gants, serviettes de toilette, brosse à dents, savon, nécessaire de rasage, mouchoirs en papier ...).

Vos repas

Votre état nutritionnel est l'une de nos préoccupations majeures. Sous le contrôle d'une diététicienne, il vous sera proposé un régime adapté à vos besoins.

Pensez à signaler toute allergie.



Il existe au CHU de Nice un comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) qui organise les actions dans ces deux domaines.

Dès votre admission, on vous demandera ce que vous aimez manger et les repas seront commandés en fonction de vos goûts et dégoûts.

Bien sûr, nous prenons en considération les particularités liées à la pratique d'une religion. Les repas sont préparés à l'Unité Centrale de Production qui se trouve sur la plaine du Var et sont livrés tous les jours dans les différents hôpitaux du CHU, à Nice et à Tende.

Par ailleurs, si le médecin qui vous prend en charge prescrit une alimentation particulière (pauvre en sel, en fibres...) rendue nécessaire par votre état de santé, ou bien en cas d'allergie alimentaire, cette alimentation sera mise en place par une diététicienne et vos repas seront commandés en prenant en compte ces nécessités.

Les diététiciennes interviennent également dans chaque service pour la prise en charge des troubles nutritionnels tels que diabètes, dénutritions et obésités.

Le traitement des dénutritions fait appel à des conseils diététiques, des compléments nutritionnels, voire une nutrition artificielle, par sonde ou par cathéter.

Visites & hébergement de vos proches

Chaque unité de soins a ses propres horaires de visites. Ceux-ci peuvent être limités pour raisons médicales. **Les visites dans les unités d'hospitalisation sont autorisées de 13 heures à 20 heures.**

La matinée est, en général consacrée aux soins. Dans certains services, les visites peuvent être limitées (plage horaire réduite, nombre de personnes limitées). Dans tous les cas, il convient de respecter les horaires indiqués pour la tranquillité et le repos de tous les patients.

Il convient également de **respecter les consignes d'hygiène, de quitter la chambre lors des soins ou visites médicales, de respecter l'interdiction de fumer**, y compris la cigarette électronique.

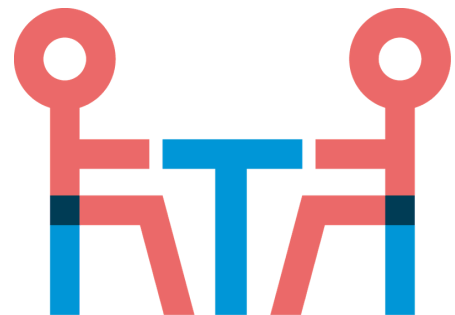
La présence d'enfants en bas âge est déconseillée dans les unités de soins pour adultes.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir. Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir à l'équipe soignante.

Si vos proches souhaitent rencontrer l'équipe médicale, vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès du cadre de santé du service ou des équipes soignantes. Les horaires et les modalités sont affichés dans l'unité.

Dans la mesure du possible et après en avoir formulé la demande, vos proches ont également la possibilité de passer la nuit à vos côtés.

En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles affichées au moment de votre hospitalisation.



Des cafétérias, boutiques et presse ainsi que des distributeurs de snacks et boissons sont à votre disposition sur les sites :

- Pasteur 2 : Niveau 1, Zone C
- L'Archet 1 et 2 : Dans les halls
- Cimiez : RDC du pavillon MOSSA
- Tende : RDC du pavillon Est (SMR)

Vous y trouverez des produits d'hygiène, cadeaux, presse, sandwichs, snacks, salades, produits laitiers, viennoiseries, confiseries, boissons chaudes et froides. Tous les produits peuvent être consommés sur place ou emportés.

La sécurité de vos biens

L'hôpital est un lieu public ouvert à tous. Malgré la vigilance des professionnels, des vols peuvent malheureusement avoir lieu. Dans votre intérêt, il vous est conseillé de ne conserver que les objets et effets personnels strictement utiles à votre hospitalisation. Il est préférable d'éviter de venir à l'hôpital avec des objets de valeurs (bijoux, appareils multimédias, carte bancaire, chèques ou importantes sommes d'argent).

Lors de votre admission, le dépôt au coffre de vos biens et valeurs vous sera proposé par l'équipe. Vos objets déposés vous seront restitués sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie.

Les biens personnels tels que les prothèses auditives, dentaires ou lunettes qui vous sont indispensables durant votre hospitalisation restent sous votre entière responsabilité.

En cas de perte, vol ou dégradation d'un bien personnel, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée d'un de ses professionnels.

En application de la réglementation*, le CHU de Nice vous conseille :

➔ De venir à l'hôpital avec le strict nécessaire.

➔ Dès votre admission, de confier à un membre de votre famille ou de votre entourage, vos valeurs et objets personnels.

➔ A défaut d'effectuer, dès votre arrivée, un dépôt de vos valeurs (argent, bijoux, carte bancaire, chéquier) et objets personnels (clefs, pièces d'identité...).

➔ Si vous êtes porteur d'une prothèse auditive ou dentaire, veuillez en informer le personnel soignant du service.



*Application de la loi du 6 juillet 1992 et du décret du 27 mars 1993 fixant les dispositions relatives à la gestion des valeurs et des biens détenus par les personnes hospitalisées et les régimes de responsabilité qui en découlent.

A votre sortie, sous présentation de votre pièce d'identité et du reçu, vous récupérez vos biens. En cas de non-restitution, et si vous estimez avoir subi un préjudice, vous pouvez contacter le service contentieux du CHU.

Contact : 04 92 03 42 20 ou contentieux@chu-nice.fr

A défaut de dépôt, le CHU de Nice ne saurait être tenu responsable en cas de disparition éventuelle des valeurs personnelles qui ne lui ont pas été confiées.

Vos services

Télévision, téléphonie & internet

Pour souscrire à un abonnement de télévision et/ou de Wi-Fi, plusieurs modalités sont à votre disposition.

L'ensemble des informations utiles et tarifs sont consultables, dans la rubrique Informations Hoppen.

Au comptoir télévision Hoppen, situé dans le hall d'accueil de l'établissement :

Horaires d'ouverture :

- Du lundi au samedi, de 10h00 à 17h00 pour les hôpitaux Pasteur et l'Archet.
- Du lundi au vendredi, de 10h00 à 17h00 pour l'hôpital de Cimiez.

Directement depuis votre téléviseur : Rendez-vous dans la rubrique « Achat de forfait », accessible 24h/24 et 7j/7.

Depuis le téléphone de votre chambre en composant le numéro suivant :

- 38544 pour l'hôpital Pasteur
- 35937 pour l'hôpital Archet
- 35937 pour l'hôpital Cimiez

Depuis votre téléphone personnel en composant le numéro suivant :

- 04 92 03 85 44 pour l'hôpital Pasteur
- 04 92 03 59 37 pour l'hôpital Archet
- 04 92 03 41 93 pour l'hôpital Cimiez

Contact : 01 71 25 01 72

Du lundi au dimanche, de 8h à 20h.

Coiffure

Vous pouvez bénéficier de prestations de coiffure dans les salons situés au sein de certains établissements.

Prestations payantes réalisées sur Pasteur, l'Archet et Cimiez*.

Du lundi au samedi de 13h à 18h (à l'exception du mercredi)

Contact réservation : 07 78 81 15 25

Votre courrier

Vous pouvez recevoir du courrier à l'hôpital. Demandez à vos correspondants de bien mentionner votre nom, l'adresse de l'établissement et le service d'hospitalisation. Vous pouvez aussi expédier du courrier, après l'avoir affranchi, en le remettant au personnel soignant ou administratif.

Scolarité à l'hôpital

Deux institutrices assurent le suivi des enfants hospitalisés.

Elles sont présentes les lundi, mardi jeudi et vendredi (8h30 à 16h) au sein des unités d'onco-hématologie pédiatrique de l'hôpital de l'Archet.

* Exception faite de l'EHPAD de Cimiez qui dispose d'un service de coiffure pour les résidents. Adressez votre demande au personnel soignant.

Tout savoir sur votre **sortie**



Les modalités de sortie

Lorsque le médecin responsable de votre prise en charge décidera de votre date de sortie, vous pourrez quitter le CHU.

Le service de soins vous remettra les documents nécessaires à votre suivi : prescriptions de médicaments, éventuellement un arrêt de travail ou une prescription médicale de transport.

Selon votre état, vous pouvez rentrer directement à votre domicile ou, sur prescription médicale, partir en convalescence dans un établissement spécialisé.

Après votre sortie, un courrier contenant les informations nécessaires à la continuité de vos soins sera adressé à votre médecin traitant (lettre de liaison).

Le transport

À votre sortie, si vous avez une prescription médicale de transport, vous pouvez appeler la compagnie d'ambulances ou de taxis de votre choix dans la liste détenue par le service d'hospitalisation.

Le service social des malades

Le service social des malades a pour mission de conseiller, d'orienter, de soutenir les personnes hospitalisées (notamment les plus démunies et vulnérables) et leur famille et de les aider dans leurs démarches.

Selon votre situation, vous pourrez être accompagné(e) dans vos formalités ou pour obtenir une couverture sociale de vos frais d'hospitalisation.



Les frais liés à votre prise en charge

Les frais d'hospitalisation

Lors d'un court séjour, de soins médicaux et de réadaptation ou de psychiatrie, les frais d'hospitalisation comprennent :

→ Les frais de séjour, dont le montant est révisé chaque année :

- prestations de soins assurées par l'hôpital (médicaments, interventions chirurgicales, soins infirmiers, examens d'imagerie ou de biologie).
- forfait journalier, représentant une contribution aux dépenses hôtelières.

→ **Les suppléments de tarif éventuels** (chambre individuelle pour convenance personnelle, dépassement d'honoraires médicaux dans le cadre d'une hospitalisation au titre de l'activité libérale) et le forfait accompagnant pour l'un de vos proches (hébergement et/ou restauration).

Le détail des tarifs est affiché dans les services d'hospitalisation.

Paiement

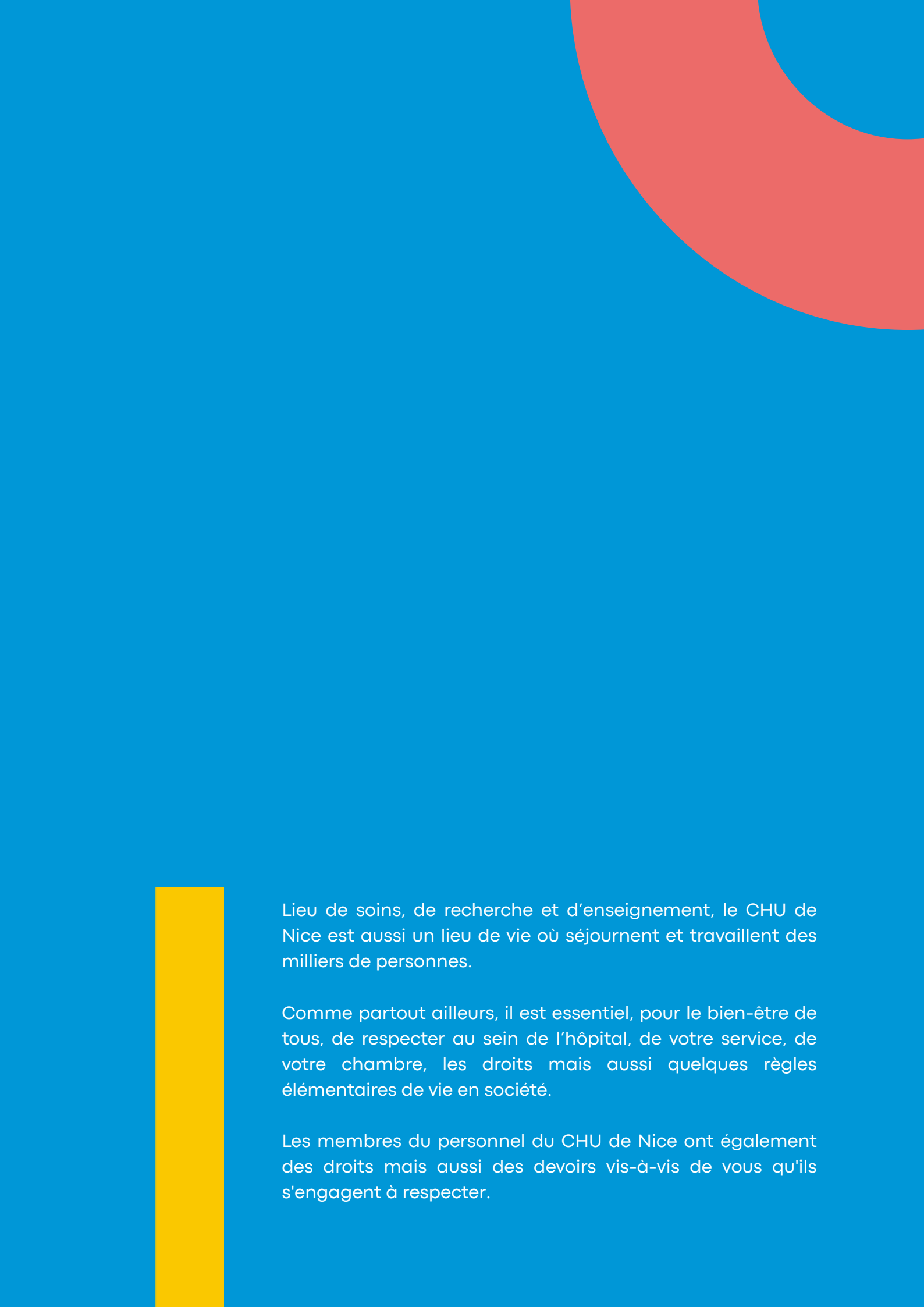
Les frais peuvent être réglés auprès de la régie de l'établissement.

Par ailleurs, les établissements publics de santé sont autorisés à proposer aux usagers le paiement par internet des avis de sommes à payer.

Le CHU de Nice vous offre la possibilité de payer en ligne :

<https://www.chu-nice.fr/payer-en-ligne>

Selon votre contrat, votre complémentaire santé peut prendre en charge partiellement ou totalement ces suppléments de tarif.



Lieu de soins, de recherche et d'enseignement, le CHU de Nice est aussi un lieu de vie où séjournent et travaillent des milliers de personnes.

Comme partout ailleurs, il est essentiel, pour le bien-être de tous, de respecter au sein de l'hôpital, de votre service, de votre chambre, les droits mais aussi quelques règles élémentaires de vie en société.

Les membres du personnel du CHU de Nice ont également des droits mais aussi des devoirs vis-à-vis de vous qu'ils s'engagent à respecter.



Vos droits et devoirs

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement.

Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.

Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 L'information donnée au patient doit être accessible et loyale.

La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent.

Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

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

La protection des données à caractère personnel

Les informations nominatives, administratives et médicales vous concernant, recueillies au cours de votre séjour, font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique.

Le CHU de Nice s'engage à protéger l'ensemble de vos données personnelles en conformité avec la Loi informatique et libertés et le règlement général sur la protection des données (voir règlement RGPD en annexe)*.

Vous avez un droit d'accès, d'information et de rectification des informations qui vous concernent.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits informatiques et libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Vous pouvez retirer votre consentement ou exercer votre droit à la portabilité en écrivant au délégué à la protection des données (DPO).

par mail à : dpo@chu-nice.fr

ou par courrier :

Délégué à la Protection des données,
Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information
Command center
Hôpital Archet 2, 151 route St Antoine de Ginestière
CS 23079 – 06202 Nice Cedex 3

Le don d'organes

En France, la loi indique que **nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus**, c'est ce qu'on appelle le **consentement présumé**.

Cependant, le prélèvement ne peut pas se faire sur une personne qui s'y était opposée de son vivant en s'inscrivant sur le registre national des refus.

Pour information ou rappel, le don d'organes est différent du don de sang.

Le don d'organes et de tissus est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit et anonyme. La loi interdit donc toute rémunération en contrepartie de ce don et le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur (à l'exception du don de gamètes), et réciproquement.

Quels organes et tissus peuvent-être prélevés ?

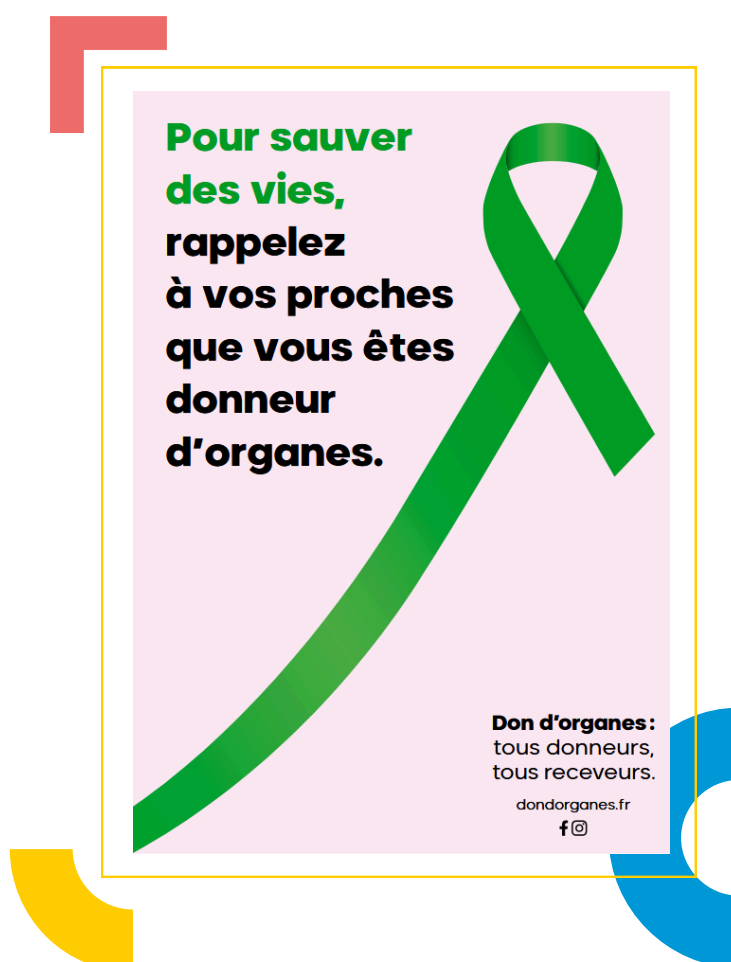
Le prélèvement d'un ou plusieurs organes est envisagé après le constat du décès.

Ils sont alors maintenus artificiellement en état de fonctionner jusqu'à l'opération.

Un seul donneur permet souvent de greffer plusieurs malades.

Le rein est l'organe le plus couramment greffé ainsi que le foie, le cœur, les poumons, le pancréas et des parties de l'intestin.

Les médecins peuvent greffer la cornée, la peau, les artères, les veines, les os, les valves cardiaques et d'autres organes.



La personne de confiance



Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner une **personne de confiance**, **obligatoirement majeure**, qui pourra vous accompagner dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux.

Son rôle est de **vous aider dans vos prises de décisions**.

Il convient de la distinguer de la personne à prévenir qui sera la personne appelée par l'équipe soignante en cas de besoin (sortie, hospitalisation, transfert, etc.).

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être la même personne.

**Vous
accompagner
dans vos
démarches**



Les directives anticipées

Les directives anticipées permettent à chacun de faire connaître à l'avance ses souhaits concernant sa prise en charge médicale, au cas où il ne serait plus en mesure de s'exprimer, par exemple après un accident ou en cas de maladie grave lorsque sa vie est en danger.

Elles servent à garantir que vos choix seront respectés et à éviter des soins et traitements que vous jugeriez déraisonnables. Elles précisent si vous souhaitez poursuivre, limiter, arrêter ou refuser certains traitements ou actes médicaux. Tant que vous pouvez exprimer vos choix ce sont toujours vos paroles qui comptent et les directives anticipées ne sont pas utilisées.

Un droit pour chacun

Il ne s'agit pas d'une obligation, mais d'un droit offert à chaque citoyen, libre de choisir s'il souhaite ou non les rédiger. Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées, y compris lorsqu'elle fait l'objet d'une mesure de tutelle. Dans ce cas, l'autorisation du juge ou du conseil de famille est requise.

À défaut de directives anticipées écrites, l'expression de la volonté peut également être recueillie oralement auprès de la personne de confiance, d'un membre de la famille ou d'un proche. Ces personnes pourront en témoigner si nécessaire, toutefois, ces témoignages n'ont pas la même valeur contraignante que des directives anticipées écrites.

Forme et rédaction

Les directives anticipées sont un document écrit, intitulé « directives anticipées ». Elles doivent être datées et signées, et comporter les éléments permettant d'identifier la personne : nom, prénom, date et lieu de naissance.

Si la personne est dans l'impossibilité physique d'écrire, les directives anticipées peuvent être rédigées par un tiers.

Dans ce cas, le document n'est valable que si deux témoins attestent par écrit qu'il s'agit bien de l'expression libre et éclairée de la volonté de la personne.

Les directives anticipées peuvent être rédigées :

- sur papier libre ;
- ou à l'aide d'un formulaire.

La Haute Autorité de Santé met à disposition des modèles adaptés à la situation de santé de chacun. Leur utilisation n'est pas obligatoire, mais elle permet de s'assurer que les directives répondent aux conditions légales de validité.

Modification et durée de validité

Les directives anticipées peuvent être modifiées, complétées ou annulées à tout moment, en totalité ou en partie. Chaque patient reste libre de changer d'avis, sans avoir à se justifier et par tout moyen.

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées sont valables sans limite de durée. Elles s'appliquent tant qu'elles n'ont pas été modifiées ou annulées par la personne qui les a rédigées.

Conservation et accessibilité

Pour que les directives anticipées, ainsi que leurs éventuelles modifications, puissent être connues et respectées, il est essentiel qu'elles soient facilement accessibles.

Elles peuvent être :

- conservées par la personne elle-même ;
- confiées à un proche ou à la personne de confiance ;
- intégrées au dossier médical par le médecin ;
- enregistrées dans Mon espace santé (www.monespacesante.fr dans votre « profil médical » rubrique « entourage et volontés »)

Informar les professionnels de santé et les proches de l'existence des directives anticipées permet d'en faciliter l'accès le moment venu.

Dans le cadre de votre prise en charge au CHU de Nice, nous intégrerons dans votre dossier médical les directives que vous nous aurez confiées.

N'hésitez pas à solliciter nos professionnels au sein des différents services pour leur faire part de vos éventuels questionnements ou joindre :
par téléphone : 04 92 03 55 18 / 04 92 03 62 86

L'accès au dossier patient

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé et d'accéder aux informations consignées dans votre dossier médical.

Pour accéder à votre dossier médical, vous devez remplir le formulaire de demande que vous pouvez vous procurer :

- Auprès du secrétariat du service concerné,
- Sur le site internet du CHU de Nice.

Toutes les informations utiles en lien avec ces demandes sont consultables à l'adresse suivante :

www.chu-nice.fr/patients-visiteurs/droits-du-patient

Le personnel mettra tout en œuvre pour vous communiquer les éléments demandés, dans les meilleurs délais.

La durée légale de conservation de votre dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein (pour le patient mineur, jusqu'à son 28ème anniversaire, soit 10 ans après sa majorité).

Pour toute question relative à l'exercice de vos droits ou en cas d'insatisfaction, la Commission des Usagers se tient à votre écoute.

Le respect de vos croyances



Les personnes hospitalisées doivent pouvoir participer à l'exercice de leur culte.

Pour cela, un service d'aumônerie ainsi que des espaces multiculturels et de recueillement sont disponibles sur l'ensemble des sites du CHU de Nice, à L'archet, Pasteur, Cimiez et Tende.

Les aumôniers proposent :

Une présence, une proximité (solidarité humaine),

Une écoute et le soutien de la personne malade, croyante ou non, sans prosélytisme,

Un accompagnement spirituel ou religieux, selon la demande.

Pour plus de détails, adressez-vous à l'équipe soignante ou consulter le site internet du CHU de Nice :

www.chu-nice.fr/patients-visiteurs/les-cultes

Vos devoirs

Le respect

Des lieux et des équipements

Respecter la propreté des lieux tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'hôpital. Veiller à ne pas détériorer le mobilier et le matériel mis à votre disposition.

Des règles d'hygiène

L'hygiène individuelle est une barrière efficace contre le risque infectieux. Respectez les règles d'hygiène et sensibilisez vos proches : lavage des mains, port d'une tenue propre, utilisation des solutions hydro-alcooliques.

Ne stockez pas de denrées périssables dans votre chambre (plats préparés, laitages, fruits et jus de fruits...).

L'introduction de fleurs et de plantes est interdite.

L'accès à l'hôpital est strictement interdit à nos amis les animaux domestiques, excepté pour les chiens guides.

Des autres

Respecter la tranquillité des autres patients. Sensibiliser vos proches au respect du calme et au port d'une tenue correcte, ainsi qu'au respect des heures de visite.

Des consignes de sécurité

Des consignes de sécurité-incendie ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service. En cas d'incendie, merci de rester calme et de suivre les instructions du personnel.

Pour votre sécurité, votre santé et celle des autres, **il est strictement interdit de fumer dans les locaux hospitaliers.**

Le non-respect de cette consigne peut engager votre responsabilité personnelle en cas de sinistre. Des zones fumeurs sont prévues à l'extérieur de l'établissement. Si vous rencontrez des problèmes de dépendance au tabac, vous pouvez demander à l'équipe soignante les coordonnées du service de consultations de sevrage tabagique de l'établissement.

La consommation d'alcool est strictement interdite dans l'établissement.

Il peut vous être demandé d'éteindre votre téléphone mobile en raison des risques de perturbation de certains appareils médicaux.



La laïcité

Le CHU de Nice est particulièrement attentif au respect de la laïcité, en veillant à ce que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte :

- Au respect de chacun,
- A la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- A la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches,
- Au fonctionnement régulier du service.

Le libre choix du patient ne permet pas que la personne prise en charge puisse s'opposer à ce qu'un membre de l'équipe médicale procède à des soins pour des motifs tirés de la religion de ce dernier connue ou supposée.

Enfin, **nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage**. En dehors des situations d'urgence, la dissimulation du visage fait obstacle à la délivrance des prestations du service public et donc des soins.

Interdiction au prosélytisme

La liberté de manifester sa religion ne peut permettre aux personnes accueillies dans l'établissement, aux bénévoles, intervenants ou visiteurs, d'avoir un comportement prosélyte.

Les principales règles du respect de la vie collective interne sont rappelées au règlement intérieur de l'établissement lequel est consultable (sur simple demande, ou sur le site internet du CHU).

Non aux violences et aux incivilités !

Patients et visiteurs doivent être respectueux envers :

- L'ensemble des professionnels
- Les autres patients
- Les biens et le matériel de l'hôpital
- Les biens des autres patients
- La dignité et la vie privée des autres patients.

En cas de désordres persistants, le Directeur peut prendre toutes les mesures appropriées pouvant aller jusqu'à la sortie de la personne hospitalisée et l'expulsion du visiteur.

Il est également rappelé qu'en application de l'article 433-3 du Code pénal : « est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre (...) d'un professionnel de santé ».

Vous avez la parole

En cas de réclamations

Chaque patient a la possibilité de s'exprimer sur les éventuelles difficultés (en lien avec ses conditions d'accueil et sa prise en charge) qu'il aurait pu rencontrer au cours de son séjour.

Dans un premier temps, vous pouvez exprimer votre ressenti au médecin ou au cadre responsable du service correspondant.

En cas d'impossibilité ou d'insatisfaction de la réponse apportée, vous pouvez saisir la Commission Des Usagers (CDU) conformément à vos droits par courrier ou par mail (cdu@chu-nice.fr).

Une réponse vous sera systématiquement apportée après un temps d'analyse nécessaire.

Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur, notamment en cas de réponse insatisfaisante, pour exprimer vos besoins et/ou difficultés, être écouté et recevoir des réponses à vos questionnements.

Les représentants des usagers

Ils sont les « porte-paroles » des usagers du système de santé, chargés de veiller au respect des droits des patients. Ils siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés, notamment la commission des usagers.

Ils sont « membres bénévoles » d'une association de santé agréée au niveau national ou régional.

→ Quelles sont leurs missions ?

- Participer à l'actualisation des orientations institutionnelles,
- Faciliter l'expression des usagers et veiller à leurs droits,
- Favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé, notamment lors de médiation si l'utilisateur le souhaite,
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne du patient dans le respect de ses droits.

Si vous souhaitez être mis en relation avec l'un des représentants des usagers du CHU de Nice, vous pouvez leur adresser votre courriel aux adresses consultables sur le site internet : www.chu-nice.fr/patients-visiteurs/representants-des-usagers/

La commission des usagers

La commission des usagers a pour principales missions de veiller au respect des droits et à la qualité de la prise en charge des usagers.

→ Qui la compose* ?

- Le Directeur général ou son représentant,
- Les représentants des usagers,
- Le Président de la commission médicale d'Établissement ou son représentant,
- Les médiateurs médecins et non médecins,
- Les représentants du personnel issus du comité social d'Établissement,
- Des invités permanents : la Direction de l'assurance qualité et de l'expérience patient (notamment le secteur des relations usagers), la Coordination de la gestion des risques associés aux soins, le service d'aumônerie et l'Espace Éthique Azuréen,
- Les représentants de la CSIRMT,
- Les représentants du Conseil de Surveillance.

→ Quelles compétences ?

- Participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers,
- Est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'Établissement,
- Se saisit de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, fait des propositions et est informée des suites données,
- Est informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier,
- Recueille les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- Est informée des éloges et réclamations déposées par les usagers et des suites qui leur sont données.

CONTACT

Commission des usagers
Hôpital de Cimiez
4 avenue Reine Victoria
CS 91179
06003 Nice CEDEX 1
cdu@chu-nice.fr

Partagez votre expérience

Vous souhaitez vous engager ?

Devenez patient partenaire :

Dans le cadre de son projet d'établissement, le CHU de Nice, ainsi que ses représentants d'usagers, ont la volonté d'accroître la place du patient. L'objectif est que celui-ci devienne non seulement acteur de ses soins mais aussi un véritable partenaire de l'institution, et participe à ce titre aux nombreuses transformations déjà engagées ou à venir.

Si vous avez des idées pour votre hôpital, rejoignez-nous et devenez patient partenaire au service d'un projet identifié !



Vous avez des idées pour votre hôpital ?
Devenez **Patient Partenaire** !



Le CHU de Nice est engagé en faveur du partenariat patient et de l'amélioration de l'expérience de ce dernier. A ce titre, de nombreuses associations conventionnées de bénévoles interviennent au sein de l'institution, auprès des personnes hospitalisées et de leur entourage. La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles sur le site internet du CHU de Nice.


Vos remerciements sont importants !

Le CHU de Nice est également attentif à tout éloge ou remerciement que vous souhaiteriez transmettre. Ces propos sont un moyen de venir confirmer des organisations et des pratiques satisfaisantes.

C'est aussi un encouragement pour le personnel ayant à cœur de prodiguer des soins de qualité.

Pour cela, n'hésitez pas à partager vos observations orales et écrites auprès des équipes directement concernées ou à la commission des usagers.





Le soutien aux projets de recherche scientifique permet d'apporter des améliorations significatives aux traitements existants et d'explorer de nouvelles pistes prometteuses.

Les dons collectés permettent l'amélioration de l'accueil et du bien-être des patients, d'acquérir des équipements de pointe et le soutien de la recherche pour assurer un meilleur traitement des maladies et soulager le quotidien des adultes et des enfants pris en charge à l'hôpital.

**Soutenir le
CHU dans
ses projets**

Votre contribution à la recherche

La recherche est une mission essentielle du CHU de Nice, indissociable du soin et de l'enseignement. Elle contribue à la connaissance scientifique et médicale indispensable à l'amélioration de la prise en charge des patients, à leur guérison et à leur bien-être. Elle vous permet également de bénéficier de nouvelles molécules, de nouveaux traitements.

Aussi, lors d'une hospitalisation ou d'une consultation au CHU de Nice, vous pourrez être sollicité(e) pour participer à des études ou essais en recherche clinique.

Qu'est-ce que la recherche clinique ?

La recherche clinique a pour objectif de développer des connaissances biologiques ou médicales au travers d'essais cliniques grâce à la participation volontaire de patients.

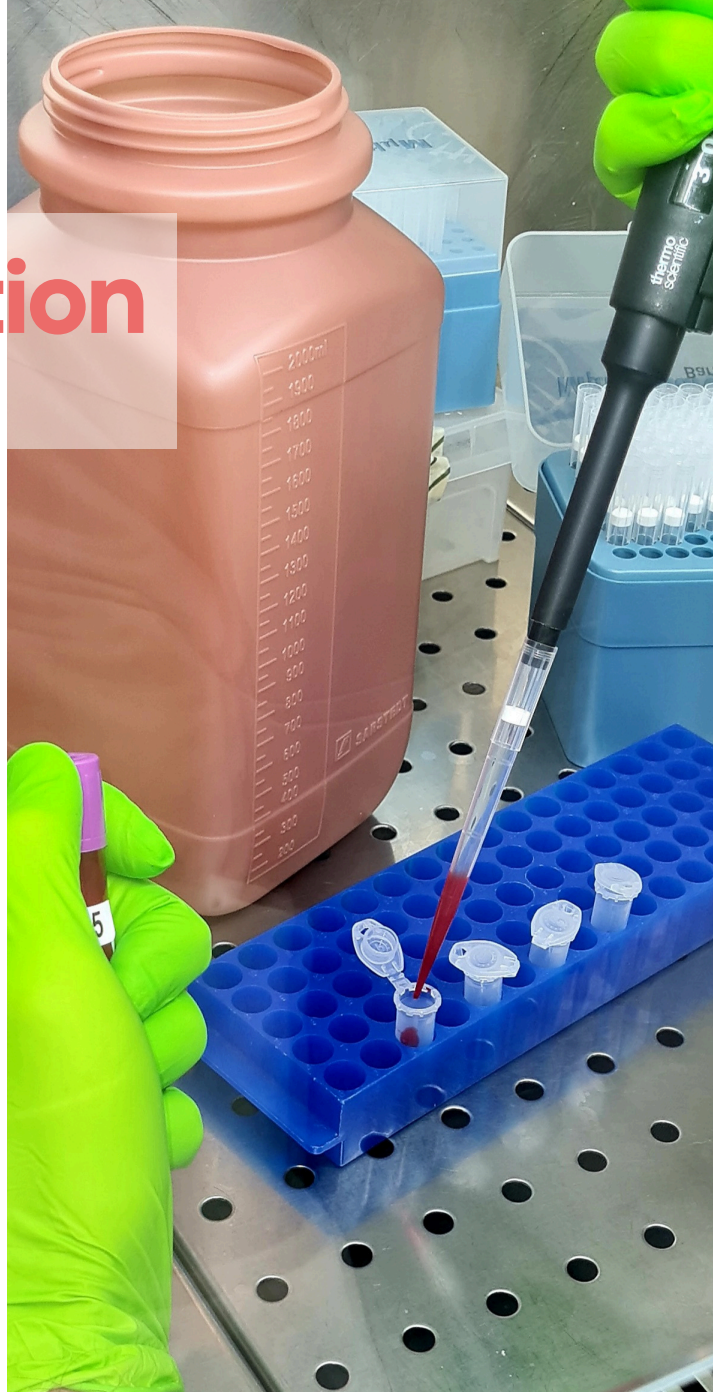
En pratique, elle permet l'évaluation des nouvelles techniques de soins, de traitement, ou de prise en charge ainsi que l'accès à l'Innovation médicale.

Les 2 principaux types de recherches sont :

- Les **études interventionnelles** qui entraînent une modification de votre prise en charge habituelle avec un nouveau traitement, un dispositif médical, une nouvelle technique chirurgicale...
- Les **études non interventionnelles** qui n'entraînent pas de modification de votre prise en charge habituelle et n'engendrent pas de risques supplémentaires.

Pour toutes informations complémentaires sur la recherche :

<https://www.chu-nice.fr/Recherche>



Aveni : Dons & legs

Créée en 2013, Aveni est une structure privée à but non lucratif, rattachée au Centre Hospitalier Universitaire de Nice et qui, à la manière d'une fondation, collecte des dons pour des projets menés par les équipes du CHU permettant :

- L'acquisition d'équipements de pointe
- L'amélioration de l'accueil et du bien-être des patients
- L'amélioration du bien-être des personnels hospitaliers
- Le soutien de la recherche

Les dons collectés permettent d'acquérir les technologies les plus récentes pour assurer un meilleur traitement des maladies et soulager le quotidien des adultes et des enfants pris en charge à l'hôpital.

Aveni recueille des fonds pour mettre en œuvre des projets auprès de tout type de partenaires particuliers, entreprises, fondations...

Attention : Aucune somme d'argent ou pourboire ne pourra être accepté par nos professionnels dans le cadre de leur fonctions.

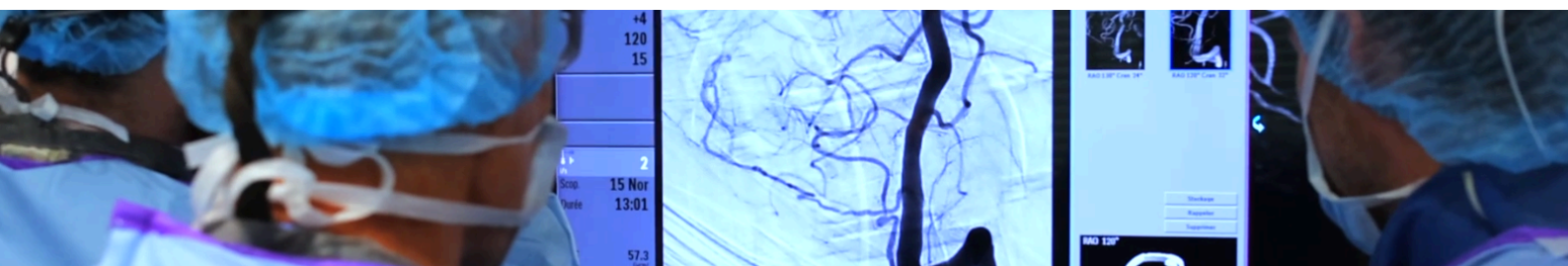
Vous souhaitez faire un don* ?

Par carte bancaire sur notre site internet sécurisé : www.fonds-aveni.fr

Par chèque à l'ordre de AVENI Fonds de dotation CHU de Nice à l'adresse suivante : 4, av. Reine Victoria - CS 91179 - 06003 NICE Cedex 1

Pour tout complément d'information :

info@fonds-aveni.fr



*Particulier ou entreprise, une partie de votre don est déductible de votre impôt sur le revenu.





Annexes

Enfants hospitalisés, vos droits.

1. Nécessité de l'hospitalisation

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



2. Présence des parents

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

La présence des parents est ainsi encouragée par toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier.

2.



3. Participation des parents

Les parents sont informés des règles de vie et des modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4. Droit à l'information

Les enfants et leurs parents reçoivent une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur capacité de compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

4.



5.

Protection physique et émotionnelle

À l'hôpital, chaque enfant doit être protégé. Personne ne peut lui faire de mal. Ses sentiments, sa sécurité et sa dignité sont respectés.

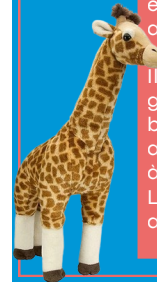
Tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable est évité.



6. Adaptation à l'âge de l'enfant

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes.

Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



7. Environnement adapté

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8. Formation spécifique

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leurs familles.



8.

9.

Organisation continue

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



10.

Droit à l'intimité

L'intimité de chaque enfant doit être respectée.

Chaque enfant doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Mais aussi des bons comportements :

- Respecter les soignants et les autres enfants
- Prendre soin de soi et de l'environnement hospitalier
- Etre attentif aux règles de fonctionnement
- Exprimer son ressenti auprès des soignants et des parents

Pour toute information complémentaire, veuillez consulter votre livret d'accueil.



Usagers en établissement médico-social, vos droits.

1.

Principe de non-discrimination

Nul ne doit faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement.

Prise en charge adaptée

La prise en charge ou l'accompagnement qui est proposé(e) est individualisé(e) et le(a) plus adapté(e) possible aux besoins.

2.

Choix, consentement & participation

La personne accueillie dispose du libre choix devant les prestations proposées.

Après avoir informé la personne et s'être assuré de son niveau de compréhension, le consentement éclairé est recherché.

La participation de la personne accueillie, à la conception et à la mise en œuvre du projet individualisé, est garantie.

Elle peut se faire aider de son représentant légal.

4.

3.

Droit à la renonciation

La personne accueillie peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander le changement.

5.

Respect des liens familiaux

Dans le respect des souhaits de la personne accueillie, le maintien des liens familiaux est favorisé au décours de la prise en charge ou de l'accompagnement, et particulièrement auprès des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes en situation de détresse.

Droit à l'information

La personne accueillie doit disposer et accéder à une information claire, compréhensible et adaptée sur sa prise en charge et ses droits, notamment concernant l'organisation et le fonctionnement du service.

6.

Droit à la protection

Toute personne a le droit d'être protégée.

Personne ne peut lui faire de mal, la négliger ou l'humilier.

Sa vie, sa sécurité et sa dignité doivent être respectées.

7.

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies par la prise en charge et l'accompagnement, la personne accueillie doit pouvoir circuler librement ainsi que conserver ses biens, effets ou objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

A cet égard, les relations avec la société sont favorisées.

8.

Prévention et soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement sont prises en considération.

9.

Les moments de fin de vie font l'objet de soin, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des convictions de la personne ou de ses proches.

10.

Exercice des droits civiques

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par l'établissement.

11.

Pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel de leurs croyances, convictions et opinions.

La pratique religieuse doit être facilitée dans le respect de la liberté d'autrui, sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal du service.

Respect dignité & intimité

La personne accueillie est traitée avec égards.

Le respect de sa dignité et de son intégrité est garanti.

Son intimité est préservée.

12.

Vos DEVOIRS :

- Respecter le personnel et les autres
 - Etre attentif aux consignes et aux règles de sécurité
 - Prendre soin des lieux et du matériel
 - Contribuer à un environnement calme et sûr
- Toute atteinte morale ou physique peut faire l'objet de poursuite.

Pour toute information complémentaire, veuillez consulter votre livret d'accueil.



RÈGLEMENTATION GÉNÉRALE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES DE SANTÉ A CARACTÈRE PERSONNEL

Le CHU de Nice s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles (règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et loi du 6 janvier 1978 modifiée dite Loi informatique et libertés) et au Code de la Santé Publique.

INFORMATIONS SUR LES DONNÉES DE SANTÉ VOUS CONCERNANT POUR LES SOINS

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au CHU de Nice afin de permettre la meilleure prise en charge possible, participer au suivi et à la continuité des soins, contribuer à la recherche, sécuriser les biens et les personnes et répondre aux enquêtes réglementaires au sein de l'établissement.

Les informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier), sauf opposition justifiée de votre part.

L'accès à vos informations est strictement limité dans l'établissement aux seules personnes qui sont tenues d'en avoir connaissance de par leur fonction. Elles sont réservées aux équipes de soin qui vous suivent, au médecin responsable de l'information médicale, aux professionnels en charge des évaluations ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier et aux services techniques chargés de la surveillance de l'établissement.

Ces personnes auront accès à vos données dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et sont soumises au secret médical. Le commissaire aux comptes pourra également avoir accès à vos données lors de contrôles aléatoires.

Certaines de vos données peuvent également être accessibles à des tiers de l'établissement, notamment aux prestataires ou à toute entité ou organisme, de droit privé ou de droit public, amené à traiter les présentes données en vertu d'un intérêt légitime, d'un intérêt public, d'une obligation légale, réglementaire, conventionnelle ou de recherche.

Le professionnel de santé qui vous suit peut échanger, avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés, des informations relatives à votre dossier, à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention (prévention et surveillance des infections associées aux soins, ...) ou à votre suivi médico-social.

Le CHU de Nice prend soin de vos données de santé à caractère personnel et recueille votre consentement pour :

- Ø La continuité de votre parcours de soins
 - Envoi de courriers aux correspondants médicaux via mon espace santé
- Ø L'organisation de votre parcours
 - Notifications de rendez-vous par mail et SMS
- Ø La recherche en santé
 - Données non nominatives hébergées dans l'entrepôt des Données de Santé du CHU de Nice
- Ø Les enquêtes
 - Enquêtes de satisfaction (e-satis, expérience patient)

Le CHU peut aussi utiliser les informations recueillies, codées de manière à garantir leur confidentialité, dans le cadre de travaux de recherche, d'études statistiques d'épidémiologie ou d'évaluation des coûts de santé et des prises en charge. Vous êtes autorisé à demander au CHU la communication des données recueillies et à exercer vos droits de rectification, mise à jour, de limitation et dans certains cas précis un droit à l'effacement, à l'opposition et à la portabilité de ces données. Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité portant votre signature.

Les données personnelles vous concernant seront conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées et dans la limite des délais de prescription applicables.

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- Jusqu'au 28ème anniversaire du patient, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement.

- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- 30 ans pour la mention des actes transfusionnels pratiqués et les dossiers des donneurs d'organes décédés.

Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche et jusqu'à 2 ans après la dernière la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

HÉBERGEMENT DE DONNÉES DE SANTÉ

Le CHU de Nice veille à ce que les tiers hébergeant des données de santé à caractère personnel disposent d'une certification Hébergeur de Données de Santé (HDS) en cours de validité, conformément à l'article L 1111-8 du code de la santé publique.

MON ESPACE SANTÉ

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est intégré à Mon espace santé et encadré par le Code de la santé publique, des arrêtés ministériels, et des référentiels de sécurité et d'interopérabilité (arrêté du 26/10/2023). Ce DMP vous permet de retrouver en un seul endroit toutes vos informations de santé (Comptes-rendus médicaux, traitements, résultats d'exams, comptes rendus d'imagerie, ordonnances, ...).

Les établissements de santé doivent respecter les obligations d'alimentation (L.1111-15), les modalités de création et d'information (R.1111-40), les règles d'accès et de consentement (R.1111-44 à R.1111-47), ainsi que les listes de documents à verser fixées par l'arrêté du 26 avril 2022 modifié le 23 mai 2024.

Les informations et documents déposés dans Mon Espace Santé sont hébergés en France, par les prestataires de l'Assurance Maladie, sur des serveurs dédiés répondant aux plus hautes normes de sécurité.

(Pour en savoir plus => <https://www.monespacesante.fr>)

IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

L'identité nationale de santé est un prérequis à la création de Mon Espace Santé.

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle qui est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Cette identification permet en outre d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier vous concernant. Afin de qualifier votre Identité, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ...).

Il n'est pas possible de s'opposer au référencement de l'Identité Nationale de Santé (INS).

Vous pouvez toutefois vous opposer à l'envoi de documents dans « Mon Espace Santé ».

LES RÈGLES D'ACCÈS AU DMP EN ALIMENTATION ET EN CONSULTATION

Ø Accès au DMP en alimentation

- Les professionnels de santé sont dans l'obligation d'envoyer dans votre DMP tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à votre santé.
- Les professionnels de santé ont la charge de vous informer de l'alimentation de votre DMP. Cette information est nécessaire qu'une seule fois durant votre séjour.
- Vous pouvez vous opposer à cette alimentation en cas de motif légitime par exemple à la suite d'un examen dit « sensible » (ex : IVG ...). Il n'y a pas de définition du motif légitime, cela reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Ø Accès au DMP en consultation

- La matrice d'habilitation du DMP définit les autorisations d'accès par défaut des professionnels de santé pour chaque type de document contenu dans le DMP
 - L'accès en consultation aux documents de votre DMP est différent pour les professionnels membres de l'équipe de soin, votre consentement patient est dit présumé dans le cadre de la prise en charge effective, le professionnel peut accéder à votre DMP.
 - Un professionnel qui n'est pas membre de l'équipe de soin, doit recueillir formellement votre consentement.
 - Techniquement, chaque professionnel de santé, dûment identifié doit déclarer en cochant une case dédiée dans son logiciel, avoir obtenu votre consentement avant de consulter le contenu de votre DMP.
- Le consentement peut être écrit ou oral.

TRANSPARENCE ET TRAÇABILITÉ POUR LES PATIENTS

Les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP (alimentation ou consultation) sont tracées et visibles par votre consultation dans votre espace santé. Vous êtes notifié au premier accès du Professionnel de Santé à votre DMP et à chaque ajout de document. Dans l'onglet « votre historique », vous pouvez voir l'ensemble de l'activité sur votre compte.

PRISE EN CHARGE EN URGENCE

Ø Deux modes d'accès particuliers sont prévus pour les situations d'urgence :

- L'accès SAMU : Vous pouvez autoriser le médecin du SAMU à accéder à vos données de santé en cas d'urgence.
- L'accès « autres professionnels de santé » en cas d'urgence : Vous pouvez autoriser les autres professionnels de santé à accéder à vos données de santé en cas d'urgence.

Ø Le professionnel déclare qu'il accède en urgence (case à cocher lors de l'accès) – mode bris de glace
· Il saisit le motif justifiant l'urgence. Ces accès sont tracés dans votre dossier médical et identifiés en mode urgence. Vous recevez une notification.

LA MESSAGERIE CITOYENNE

La messagerie sécurisée ou messagerie citoyenne fait partie intégrante de Mon Espace Santé. Chaque professionnel de santé du CHU de Nice peut initier des échanges d'information via ce canal. Vous recevez alors un mail d'alerte dans votre messagerie personnelle pour vous informer d'un message dans votre messagerie sécurisée.

INFORMATIONS SUR LES DONNÉES DE RECHERCHE DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Le CHU de Nice s'applique à faire bénéficier les patients des progrès scientifiques et innovations thérapeutiques. Les essais cliniques permettent d'offrir aux patients un accès aux thérapeutiques innovantes et de faire progresser les traitements dans tous les domaines (nouveaux médicaments, dispositifs médicaux, chirurgie, imagerie, etc.).

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut ainsi vous proposer de participer à une recherche clinique. La réglementation vous assure une protection et définit les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable.

Vous serez informé par les responsables de la recherche, votre consentement vous sera demandé et recueilli par écrit.

Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à cette recherche à tout moment sans avoir besoin de vous justifier.

De même, sauf opposition expresse de votre part au cours de votre séjour ou ultérieurement, vos données cliniques et les prélèvements (sang, tissus, cellules, ...) recueillis dans le cadre de votre prise en charge pourront être conservés et utilisés ultérieurement par les professionnels de l'établissement, ou transmises à des organismes scientifiques à des fins de recherche dans le domaine de la santé, ou pour constituer une collection biologique dans le strict respect de votre confidentialité.

L'ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ

Les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge pourront être déversées dans l'Entrepôt de Données de Santé du CHU de Nice. Il s'agit d'une base de données de soins, administratives ou issues de recherches, collectées par les différentes applications informatiques du CHU de Nice dans le cadre du parcours de soin.

Il est mis en œuvre pour permettre la réutilisation des données à des fins de recherche en santé, d'optimisation de la qualité des soins ou encore de production d'indicateurs médico-économiques. Les données collectées sont stockées de façon sécurisée et traitées dans le respect des règles de confidentialité, conformément à la réglementation applicable.

USAGE DE DISPOSITIFS MÉDICAUX NUMÉRIQUES PAR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Dans le cadre de votre prise en charge, le CHU de Nice peut avoir recours à des dispositifs médicaux numériques (DMN), c'est-à-dire des logiciels certifiés utilisés pour l'aide au dépistage, au diagnostic ou à la décision médicale et thérapeutique.

Ces outils s'intègrent dans les actes de soins habituels et respectent la réglementation applicable aux dispositifs médicaux et à la protection de vos données de santé.

Vous serez informé par le professionnel de santé utilisateur du système avant leur utilisation, lorsque celle-ci a un impact direct sur votre prise de décision ou votre traitement.

L'utilisation de ces dispositifs se fait dans le respect strict de la confidentialité et de la sécurité de vos données.

DROIT SUR LES DONNÉES PERSONNELLES

Vous pouvez à tout moment exercer votre droit à accéder aux données vous concernant et/ou retirer votre consentement.

Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès.

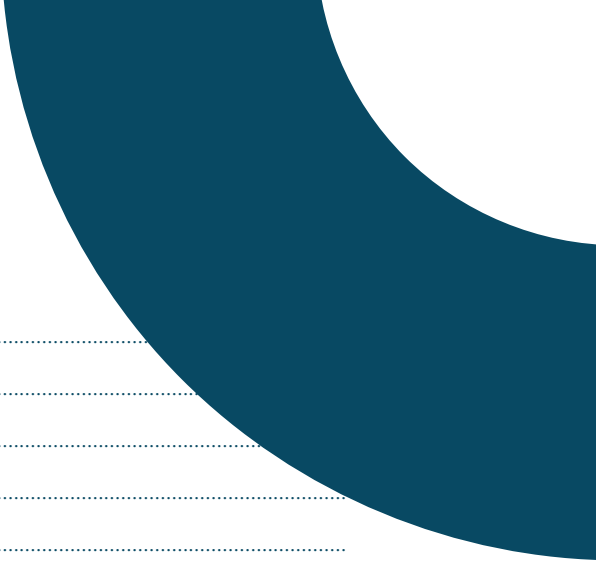
Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données, en joignant un justificatif d'identité à votre demande :

· Par voie électronique : dpo@chu-nice.fr

· Par courrier postal : Centre Hospitalier Universitaire de Nice - Hôpital de l'Archet 2 - DTNIB

151, route Saint-Antoine de Ginestière - CS 23079 - 06202 Nice Cedex 3

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés. (<https://www.cnil.fr>).



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice. The lines are evenly spaced and extend across most of the page's width.



Édition 2026

Directeur de la publication : Rodolphe BOURRET
Conception / réalisation graphique / impression :
Lise DELEPORTE, Direction de la communication,
du mécénat et de la culture du CHU de Nice
Crédits photos : CHU de Nice, Emma CONTE



chu
de Nice

www.chu-nice.fr

