



Facile à lire

# Livret d'accueil



**Centre Hospitalier Régional  
Universitaire de Lille**



Bienvenue au Centre Hospitalier Régional  
Universitaire de Lille (CHRU).

Ce livret d'accueil est écrit  
en « Facile à lire et à comprendre ».  
Cette méthode européenne  
permet de rendre l'information  
plus facile à lire et à comprendre.

Dans ce livret,  
vous trouverez diverses informations :

Quelques informations pratiques.....	4
Votre admission.....	6
Votre séjour.....	11
Vos droits.....	12
Les règles de vie à l'hôpital.....	18
Votre sortie.....	20

# Quelques informations pratiques



Le Centre Hospitalier Régional et Universitaire de Lille (CHRU) est ouvert jour et nuit.

C'est un établissement :

- de **soins** ; je peux être soigné si je suis malade.
- de **formation** ; je peux apprendre si je suis étudiant.
- de **recherche** ; je peux faire de la recherche pour trouver de nouveaux traitements médicaux si je suis chercheur, par exemple.

Le CHRU se compose de :

- **12 hôpitaux**
- **1 centre de soins dentaires.**

Le CHRU est organisé en 16 pôles universitaires.

Chaque pôle a une spécialité.

Par exemple : cœur-poumons-vaisseaux.



Vous pouvez contacter le standard du CHRU  
au 03 20 44 59 62.

## Votre admission



Pour être admis à l'hôpital, vous devez apporter :

- **Une pièce d'identité**

Par exemple : votre carte nationale d'identité, votre permis de conduire, votre passeport ou le livret de famille si la personne hospitalisée est un enfant.

- **Votre carte vitale**

ou l'attestation de droits de la Sécurité sociale.

- **Votre carte de mutuelle**

de l'année en cours ou l'attestation de Protection Universelle de Maladie (PUMA).

- **Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre médecin traitant**

- **La dernière ordonnance écrite par votre médecin pour les médicaments que vous prenez en ce moment.**

- **Les courriers médicaux**
- **Le courrier de confirmation d'hospitalisation**

- **Votre dossier médical**

C'est-à-dire votre carnet de santé,  
les résultats de vos examens médicaux,  
vos radios, votre carte de groupe sanguin...

- **Le document qui précise le nom  
de la personne de confiance  
que vous avez choisie**

A votre arrivée à l'hôpital,  
nous vous donnons ce document.  
Sur ce document, vous écrivez le nom  
de la personne de confiance que vous avez choisie.

Si vous n'êtes plus en capacité  
de décider pour vous-même  
pendant votre hospitalisation,  
cette personne pourra prendre  
des décisions à votre place, pour votre bien.



Si cela vous concerne, vous devrez aussi apporter :

- La feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle.
- Le document donnant droit à l'aide médicale d'Etat.
- La troisième partie du document qui concerne les soins liés à votre maladie de longue durée.



## Etre aidé par une assistante sociale



Une assistante sociale du CHRU peut vous aider à :

- Rechercher une protection sociale adaptée pour la meilleure prise en charge possible de vos frais médicaux.
- Faire le lien entre votre protection sociale et l'hôpital pour la prise en charge de vos frais médicaux.
- Organiser votre sortie de l'hôpital et les soins à la maison.
- Mieux comprendre les démarches administratives à faire pendant votre séjour à l'hôpital.
- Organiser le séjour de vos proches à la Maison Familiale Hospitalière ou à la Maison des parents.



**Vous pouvez contacter les assistantes sociales  
au 03 20 44 42 32.**



## Combien coûte votre séjour ?

Les frais d'hospitalisation sont affichés à la Régie Comptable de l'hôpital.

Les frais facultatifs doivent être payés d'avance.

Par exemple : pour avoir le téléphone ou la télévision dans la chambre.

Vous pouvez choisir de bénéficier de ces services ou non.

### **Bon à savoir :**

Si vous avez droit

à la Protection Universelle Maladie (PUMA) de base, vous pourrez bénéficier des droits dès que vous en ferez la demande.

C'est gratuit.

Pour avoir droit à la PUMA de base, il y a des conditions de ressources et d'habitat.

Pour plus d'informations,

vous pouvez prendre contact

avec une assistante sociale de l'hôpital.

## Votre séjour



Tous les professionnels de l'hôpital portent une tenue adaptée avec leur prénom et leur nom.

Quand une personne entre dans votre chambre, n'hésitez pas à lui demander son métier.

Vous avez le droit de savoir qui vient vous voir et pourquoi.

Pour votre confort, vous pouvez demander à être hospitalisé dans une chambre individuelle.

Le service répondra à votre demande en fonction des places disponibles.

Pendant votre séjour, nous vous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeur ou d'argent.

## Vos droits



### **La charte de la personne hospitalisée :**

Sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr),  
vous pourrez lire la charte du patient  
en plusieurs langues et en braille.

### **Le droit au secret :**

Vous pouvez demander que le CHRU :

- ne dise à personne que vous êtes à l'hôpital
- ne donne d'information à personne  
sur votre état de santé.

### **L'accès à votre dossier personnel :**

Vous avez le droit de regarder votre dossier.

Vous pouvez avoir accès à :

- **la partie médicale** ;  
vous pouvez la demander auprès de la direction  
du service où vous êtes soigné.
- **la partie administrative** ;  
vous pouvez la demander au bureau des entrées.

- **la partie sociale** ;

vous pouvez la demander au service social,  
au 03 20 44 42 32.

**La personne de confiance :**

Si vous n'êtes plus en capacité  
de décider pour vous-même  
pendant votre hospitalisation,  
nous prendrons contact  
avec votre personne de confiance.

**Les directives anticipées :**

Si elle le souhaite, une personne majeure  
peut écrire des directives anticipées.

C'est un document qui précise  
les souhaits de la personne  
concernant sa fin de vie.

Ce document aidera les médecins, le moment venu,  
à prendre leurs décisions sur les soins à donner,  
si la personne n'est plus en capacité  
de décider pour elle-même.



## **Bon à savoir :**

Les lois relatives à la fin de vie permettent à une personne de refuser des soins.

Elles permettent de dire ce que vous souhaitez pour vous-même grâce :

- au choix d'une personne de confiance
- aux directives anticipées.

## **La Commission des Usagers (CDU) :**

Cette commission :

- veille au respect des droits des usagers
- participe à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Pour contacter les représentants des usagers, vous pouvez appeler le secrétaire de la CDU au 03 20 44 47 26.

## **La Maison des Usagers et des Associations :**

Elle aide les patients accueillis

dans les services de soins du CHRU.

Elle aide aussi les proches des patients.

Elle vous donne des informations sur vos droits.

Vous pouvez contacter la Maison des Usagers

au 03 20 44 41 26.

## **Vous devez donner votre autorisation pour être photographié ou filmé :**

Si un journaliste est présent dans le service  
pour faire un reportage,

il doit vous demander votre autorisation

pour vous photographier, vous filmer

ou vous poser des questions.

## **Limiter le plus possible la transmission des microbes et soulager la douleur :**

Les équipes médicales et soignantes du CHRU

font le nécessaire pour :

- limiter le plus possible la transmission des microbes
- prendre en compte et soulager la douleur ;

Si vous avez mal, il faut le dire au personnel infirmier.





# Les règles de vie à l'hôpital



Il faut respecter les lieux  
et la tranquillité de tous.



Il est interdit de fumer.



Il est interdit de boire de l'alcool.



Il est interdit d'apporter son animal.



Il ne faut pas laisser d'objet de valeur  
dans votre chambre.

En cas de vol,  
l'hôpital n'est pas responsable.

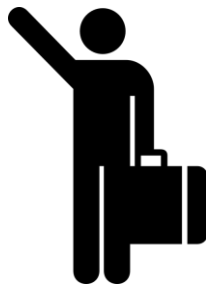


En cas d'incendie, il faut écouter  
les consignes du personnel.

Il ne faut jamais revenir en arrière.



## Votre sortie



C'est le médecin qui vous a soigné à l'hôpital qui décide si vous pouvez sortir de l'hôpital. Les sorties se font toujours en fin de matinée, après 11h.

Avant de sortir de l'hôpital, l'infirmière vous donnera une enveloppe de sortie contenant les documents utiles pour continuer votre prise en charge.

Vous devez aller à l'accueil médico-administratif pour payer les frais médicaux.

L'hôtesse d'accueil vous donnera votre bulletin de situation.

Le bulletin de situation est un arrêt de travail pendant votre période d'hospitalisation.

Si vous avez besoin d'un bon de transport pour une ambulance, vous devez avoir une prescription médicale qui précise le moyen de transport le moins cher.

Vous pouvez donner votre avis sur les soins et l'accueil que vous avez eus pendant votre séjour.

Pour cela, vous devez compléter le questionnaire de satisfaction.

Vous pouvez le faire directement sur le support multi média dans votre chambre ou compléter le questionnaire papier et le donner aux hôtesse d'accueil.

Le personnel du CHRU vous souhaite le séjour le plus agréable et le plus court possible.

Bon rétablissement !







**Centre Hospitalier Régional  
Universitaire de Lille**

« Avec le soutien de la MNH »

