



CHU Guyane – Site de Kourou
Avenue Léopold Héder
BP 703 - 97387 Kourou Cedex
Tél : 05 94 32 76 76
Fax : 05 94 32 76 00
<https://www.ch-kourou.fr>

Bienvenue au CHK !



Livret d'accueil du Patient



Votre séjour à l'hôpital

Version Mars 2025

Bienvenue

au Centre Hospitalier de Kourou

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être accueilli(e) au Centre Hospitalier de Kourou et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Les médecins et les personnels mettent tout en œuvre pour assurer un haut niveau de qualité des soins en accordant une place particulière à la relation humaine, à la prise en charge de la douleur et au respect de la dignité de chaque patient.

La qualité de votre prise en charge mobilise au quotidien toutes les équipes de l'établissement qui a été certifié en Décembre 2022 par la Haute Autorité de Santé et améliore sans cesse la qualité de ses prestations.

Ce livret d'accueil est destiné à vous donner les informations nécessaires pour faciliter votre séjour et mieux connaître notre établissement.

À votre écoute, nous vous invitons à renseigner le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre séjour. Vos suggestions, remarques et critiques nous aident à progresser pour toujours mieux accueillir nos patients.

La Direction du Centre Hospitalier de Kourou

Sommaire

Présentation.....	2
Formalités administratives	3
Votre séjour	5
Votre sortie	10
La commission des usagers.....	12
La charte de la personne hospitalisée	13
La charte Romain Jacob	14
Vos droits et obligations.....	15
Nos engagements.....	17
Votre Hôpital connecté.....	20
Les consultations	21

Horaires de l'accueil administratif des patients :

Du lundi au jeudi :

- de 7h30 à 12h30 ;
- de 13h30 à 17h00.

Le vendredi :

- de 7h30 à 12h30

Horaires du service social hospitalier (service situé face au bâtiment support) :

Du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00

Le vendredi de 8h00 à 11h00



Présentation

Le Centre Hospitalier de Kourou

A une capacité d'une centaine de lits et places autorisées, et assure une activité de court séjour en médecine, chirurgie, obstétrique et néonatalogie (niveau IIa).

Reconnu pour la compétence de ses équipes, la performance de son plateau technique (blocs opératoires, scanner, IRM –Imagerie à Résonance Magnétique–, mammographie, salles de radiologie et salle d'échographie, salles de naissance) et son haut niveau de qualité et de sécurité des soins, il doit également sa notoriété à sa dynamique de développement et à la capacité d'adaptation de son organisation. Il est doté également d'un service d'accueil des urgences, ouvert 24H/24 et 7J/7.

Le CHK bénéficie des mesures du Plan « France Relance »

Ce Plan, financé par des fonds européens via différents programmes, représente un effort massif pour soutenir l'investissement et les transformations afin de relancer la croissance après une période de pandémie et de crise économique majeure.

500 collaborateurs : médicaux, paramédicaux, et administratifs contribuent à votre prise en charge.

L'hôpital participe également à des missions d'intérêt général :

- Le **Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)**, destiné à délivrer des soins d'urgence et de réanimation sur le territoire,
- Le **Service Social Santé Publique (SSSP)** et la **Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)** facilitent l'accès aux soins et à la protection sociale aux plus démunis.

Formalités administratives



Avant votre hospitalisation au Centre Hospitalier de Kourou, **vous devez vous présenter à la GAP** –Gestion Administrative du Patient– (rez-de-chaussée du bâtiment administratif), afin d'effectuer les **démarches administratives** en lien avec votre séjour. Vous pouvez faire votre dossier en même temps que votre consultation d'anesthésie.

Si vous êtes admis par les urgences : Vous (ou un membre de votre famille) devez vous présenter aux admissions pour régulariser votre dossier

Pour votre admission, pensez à vous munir :

- **D'une pièce d'identité** en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour) ;
- De la convocation du service de soins (le cas échéant) ;
- **De votre carte vitale** (ou l'attestation papier correspondante) ou la notification d'**Aide médicale état** ;
- Pour les enfants, la carte vitale de l'ayant-droit ;
- De votre attestation de mutuelle en cours de validité, de complémentaire santé solidaire ou d'assurance à jour.

Une prise en charge de vos soins :



Cas particulier

Si vous êtes accidenté du travail :

- La déclaration d'accident du travail remise par votre employeur ou la confirmation reçue par la caisse.

Si vous êtes ressortissant européen :

- La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou toute attestation d'assurance privée.

Si vous n'avez pas de couverture sociale ou de mutuelle, un acompte par chèque, espèce ou carte bleue vous sera demandé. Vous serez dirigé vers la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) afin d'effectuer une demande prise en charge.

Votre identité exacte garantit votre sécurité ainsi que la qualité du suivi de votre dossier médical et de votre prise en charge. C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir nous fournir un certain nombre de document pour la vérifier au moment de votre rendez-vous. Fiabiliser l'identité tout au long du parcours de soins fait partie intégrante d'une prise en charge de qualité et de sécurité.

Hospitalisation des patients mineurs

Le représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent lors de l'admission.

Lors de sa sortie, l'enfant sera accompagné de l'un des titulaires de l'autorité parentale, ou d'une tierce personne désignée par écrit signé par l'un des titulaires de l'autorité parentale.

Les frais de séjour

- Si vous êtes assuré social, les frais de séjour seront en partie pris en charge par l'assurance maladie. La part non prise en charge par la sécurité sociale s'appelle le ticket modérateur. Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle ou si vous ne possédez pas de complémentaire, ce ticket modérateur vous sera facturé.

- Si vous n'êtes pas assuré social, vous paierez l'intégralité des frais hospitaliers.

- Les personnes sans protection sociale peuvent bénéficier de soins requis par leur état de santé. Pour financer ces soins, elles peuvent rencontrer, dès leur prise en charge, une assistante sociale de la PASS qui les informera et les orientera pour accéder à une protection sociale adaptée à leur situation. Le règlement des sommes qui restent à charge leur sera demandé dans tous les autres cas.

Tarifs

Les différents tarifs pratiqués sont affichés dans les services de soin et sont disponibles à l'accueil du bâtiment administratif.

Le service social / la PASS (Permanence d'accès aux soins de santé)

Vous serez reçu par l'équipe pluridisciplinaire du service social hospitalier dans le cadre de la PASS.

La PASS est en charge de l'instruction des demandes de protection universelle maladie, complémentaire santé solidaire et d'aide médicale état. Selon vos besoins, cette mission peut être complétée par un entretien avec une assistante sociale.

Le service social intervient pour apporter son expertise sociale auprès des patients suivis au CHK rencontrant des difficultés d'ordre social, familial éducatif ou financier. Ses actions visent à :

- Assurer l'accès aux droits et aux soins pour tous les patients,
- Aider les personnes rencontrant des difficultés en raison de leur hospitalisation et/ou de leur maladie à retrouver leur autonomie et faciliter leur insertion,
- Protéger les enfants en danger et les personnes vulnérables,
- Assurer des actions de prévention et de coordination,
- Orienter vers les partenaires compétents
- Préparer à la sortie de l'hôpital

Pour tout renseignement ou pour prendre rendez-vous :

☎ 05 94 32 76 88

📍 Situé dans des bungalows identifiés PASS derrière le service de médecine.

🕒 Horaire de réception : du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et le vendredi de 8h00 à 11h00

Votre séjour

Une équipe de professionnels vous entoure

Les médecins

Le médecin responsable du service et de l'équipe médicale concourent à votre prise en charge médicale et à votre information.

Le cadre de santé

Gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

Le bracelet d'identité

Dès l'instant où vous êtes pris en charge aux urgences ou hospitalisé, un bracelet d'identité sera posé à votre poignet. Celui-ci a pour objectif de pouvoir vous identifier en toutes circonstances.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en l'indiquant au personnel soignant.



Les infirmiers

Travaillent en étroite collaboration avec les médecins et dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre état de santé, dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.



Les aides-soignants

Effectuent les soins d'hygiène générale et de confort.

Les agents de service hospitalier

Assurent l'entretien de votre chambre.

D'autres professionnels concourent à votre prise en charge

- Radiologues et personnels d'imagerie médicale
- Pharmaciens et personnels de pharmacie
- Assistants sociaux, diététiciens, kinésithérapeutes, psychologues...
- Brancardiers
- Sages-femmes, puéricultrices et auxiliaires de puéricultures
- Personnels administratifs dont les secrétaires médicales
- Personnels logistiques
- Personnels techniques
- Convention avec les laboratoires

Soyez assuré que le personnel met tout en œuvre pour garantir le respect de votre dignité, de votre vie privée et du secret professionnel.



Mémo

Que faut-il emporter pour votre hospitalisation ?

- Pyjama ou chemise de nuit manche courtes ;
- Robe de chambre ;
- Chaussons ;
- Vêtements personnels ;
- Linge de toilette (serviettes, gants) ;
- Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, peigne, rasoir, serviette hygiéniques...) ;
- De l'eau en bouteille si vous préférez et en quantité suffisante pour certaine intervention en urologie.

Selon la durée prévue de votre séjour, prévoyez des **affaires de rechange** et le nettoyage de vos vêtements.

Votre traitement personnel*

***Traitement personnel** - Arrêté du 6 Avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé (art. 13)

Dois-je apporter mon traitement à l'hôpital ?

Oui : Il pourrait être utilisé dans l'attente d'approvisionnement des services par la pharmacie de l'hôpital en tout début d'hospitalisation.

Dois-je apporter des documents ?

Oui : Il est important de prendre la dernière ordonnance complète délivrée par votre médecin traitant.

Dois-je utiliser mon traitement personnel durant l'hospitalisation ?

Non : Votre traitement vous sera dispensé par la pharmacie hospitalière. Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents. D'autres ne seront pas disponibles à l'hôpital, la poursuite de votre traitement habituel sera évaluée par le médecin dans l'unité de soins.

Durant votre séjour, vos médicaments seront placés dans un endroit sécurisé du service.

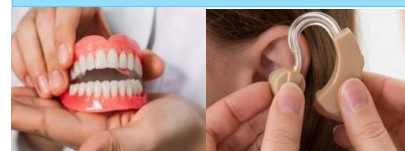
Vais-je récupérer mon traitement à la sortie ?

Oui : Votre traitement personnel vous sera rendu lors de votre départ de l'unité de soins. N'oubliez pas de le rappeler auprès des soignants le jour de la sortie.

Si vous portez des prothèses dentaires ou auditives

Signalez-le à l'équipe du service.

Rangerez ces prothèses dans le tiroir de la table de nuit.



Informations pratiques

Les visites

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, les visites sont autorisées uniquement **l'après-midi, de 12h à 20h**.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés selon les services. En aucun cas les visites ne doivent fatiguer ou gêner les malades voisins.

Les **visites des enfants de moins de 12 ans** sont interdites afin de préserver le calme et limiter la transmission des microbes.



Un référent familial

Pour prendre des nouvelles

Lorsque vos proches ne peuvent pas se déplacer pour vous rendre visite, ils peuvent téléphoner dans le service afin de prendre des nouvelles ; aucune donnée médicale ne sera communiquée par téléphone.

Afin de ne pas gêner le fonctionnement du service, nous vous demandons de nommer un référent qui transmettra de vos nouvelles à l'ensemble de vos proches.

La restauration



Au Centre Hospitalier de Kourou, l'ensemble des repas sont fabriqués par notre prestataire de restauration et assemblés sur place dans notre cuisine satellite entièrement rénovée en mars 2023.

Vos allergies et aversions, dans la limite de celles prises en charge par le CHK, seront respectées. N'hésitez pas à les signaler au personnel de soin.

A votre sortie, un questionnaire de satisfaction anonyme vous sera présenté afin de recueillir vos remarques et suggestions. Dans le cadre d'une amélioration continue de notre part, il nous est important de recueillir l'avis de nos patients sur la qualité des repas.

Les repas accompagnant

Vos proches peuvent également bénéficier d'un repas s'ils le souhaitent. Pour cela, ils doivent régler leur repas auprès de la GAP (située au rez-de-chaussée du bâtiment administratif), la facture doit ensuite être présentée et récupérée par le service hébergeant. Attention, la facture doit être présentée au minimum la veille auprès des soignants.

Le Wifi

Chaque chambre est équipée d'une connexion Wifi. Vous pouvez en faire la demande auprès de la GAP (située au rez-de-chaussée du bâtiment administratif) qui vous remettra les identifiants contre paiement du forfait.

Cet accès est possible soit à la journée, soit à la semaine. La GAP est ouverte du lundi au jeudi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, et le vendredi de 7h30 à 12h00.

La télévision

Chaque chambre est équipée d'une télévision. Si vous souhaitez disposer d'un téléviseur dans votre chambre, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la GAP (rez-de-chaussée du bâtiment administratif). Une caution de 46€ vous sera demandée par chèque et en contrepartie, une télécommande vous sera remise.

Lors de votre sortie, vous devrez revenir à la GAP afin de régler le montant de la location due, remettre la télécommande et récupérer votre chèque de caution. A défaut, votre chèque de caution sera encaissé.

Nous vous rappelons que les téléviseurs personnels ne sont pas autorisés.

Argent, objet de valeur (dépôt)

Il est recommandé de ne pas conserver vos objets de valeurs (bijoux, ordinateur portable, appareil photo...) auprès de vous,

- Soit vous les conservez, sous votre seule responsabilité,
- Soit vous pouvez vous adresser à la cadre de service qui organisera le dépôt dans un coffre-fort.

Les pourboires

Ne donnez pas de pourboire aux membres du personnel : il leur est interdit de les accepter et vous les exposeriez à une sanction.

Le démarchage

Le démarchage est interdit au sein de l'établissement ; la direction vous met en garde contre toute sollicitation.

Hôpital sans tabac

Vous pouvez, si vous le souhaitez, profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer.



Les consignes de sécurité

Toutes les dispositions sont prises pour que votre sécurité soit assurée au cours de votre séjour. Le CHK est intégralement surveillé par des systèmes de sécurité incendie et des caméras de surveillance. Une équipe de sécurité est présente 24h/24 et joignable par l'intermédiaire du personnel soignant.

En cas d'incendie dans votre chambre

Si vous ne pouvez pas maîtriser le feu :

- Rejoignez la sortie en refermant bien la porte et si possible la fenêtre de votre chambre. Assurez-vous qu'il ne reste plus personne à l'intérieur – Ne jamais faire demi-tour : on vous croirait évacué alors que ce n'est pas le cas ;
- Prévenez le personnel soignant le plus proche ;
- Respectez à la lettre les instructions que vous donnent le personnel soignant et les secours.



En cas d'audition du signal d'alarme

Si les dégagements sont praticables et si vous pouvez vous déplacer seul sans préjudice pour votre santé :

- Rejoignez la sortie en refermant bien la porte et la fenêtre de votre chambre et en suivant les instructions que vous donnent le personnel soignant et les secours.

Si la fumée rend le couloir ou l'escalier impraticable ou si votre déplacement est médicalement interdit :

- Restez dans votre chambre ;
- Manifestez votre présence avec la sonnette d'appel malade ou le téléphone pompiers au **18** ;
- Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant l'arrivée des sapeurs-pompiers.

Nota. – une porte fermée et mouillée rendue étanche par des moyens de fortune (serviettes, draps humides par exemple) protège plus longtemps. Au niveau du sol la fumée est moins dense, et la température plus supportable.

Aide et accompagnement

Service social

L'hôpital dispose d'un service social qui est composé d'une équipe pluridisciplinaire (assistantes sociales et personnel administratif), assure la permanence sociale et l'accueil administratif de patients en fragilité sociale ou n'ayant pas de droits sociaux afin de :

- Faciliter l'accès aux soins et à la prévention (notamment aux dépistages) des personnes en situation de précarité,
- Accompagner les personnes en situation de précarité dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits,
- Assurer un accompagnement médico-social personnalisé des personnes en situation de précarité durant un temps suffisant afin d'intégrer ou de réintégrer le circuit médico-social.

Le service social travaille en étroite collaboration avec les organismes sociaux (l'AME –Aide Médicale d'Etat–, le complément santé solidaire), les hôpitaux (EVASAN –Evacuation Sanitaire–...), les médecins de ville.

En cas de besoin, n'hésitez pas à les contacter au ☎ 0594 32 76 68 ou à en parler à un membre de l'équipe.

Votre sortie



Sortie par vos propres moyens ou par transport sanitaire

Lorsque le médecin vous annonce votre sortie :

- il vous faudra rassembler vos effets personnels,
- organiser votre retour à domicile.

Modalités de sortie

Lorsque le médecin juge que votre état de santé le permet, il vous autorise à quitter l'établissement. Votre sortie peut intervenir tous les jours de la semaine, y compris le week-end.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez à tout moment quitter le Centre Hospitalier. Il vous sera alors demandé de signer un document de décharge de soins.



Selon votre état de santé et votre degré d'autonomie, le médecin peut décider de vous prescrire un transport sanitaire. Dans ce cas, il vous remet une prescription médicale de transport. L'assurance maladie prend en charge vos frais de transport uniquement s'ils sont prescrits par un médecin et s'ils correspondent à votre entrée ou sortie de l'hôpital.

Prescriptions médicales

Une ordonnance de traitement de sortie vous sera délivrée par l'interne ou le médecin du service le jour de votre sortie. Elle sera à renouveler si besoin par votre médecin traitant avant son expiration. En fonction de vos besoins et après discussion avec le médecin ou le cadre du service, d'autres ordonnances (kiné, matériel...) peuvent vous être données.

Formalités administratives

Avant de quitter le Centre Hospitalier, **présentez-vous obligatoirement** à l'accueil afin de vous assurer que votre dossier administratif est complet.

Vous pourrez demander un ou plusieurs bulletins de situation attestant de votre hospitalisation (ce justificatif est parfois demandé par l'employeur ou l'assurance maladie).

Comment payer vos frais d'hospitalisation ?

Après réception du titre de recette, vous avez la possibilité de régler votre facture soit à la Trésorerie Hospitalière de Cayenne (avenue de Flamboyants – 97300 Cayenne), soit en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.payfip.gouv.fr/tpa/accueilportail.web>

Informatique et Libertés

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activités médicales visées à l'article L710-6 du Code de la Santé Publique, les renseignements vous concernant et liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement. Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la Direction du CHK.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », en particulier les articles 30 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au bureau des admissions pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.

Votre avis nous intéresse

A votre arrivée dans le service de soin, un soignant vous remettra un questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à le remplir et à nous faire part de toutes vos remarques ou suggestions. Cet outil est essentiel pour notre l'établissement, car il nous aide à améliorer la qualité de nos soins et notre accueil.



Des boîtes sont à disposition pour la remise des questionnaires ou vous pouvez le laisser sur votre table de chevet

Si vous n'avez pas rempli le questionnaire papier, vous avez également la possibilité de donner votre avis en ligne en scannant le QR-code disponible sur les affiches présentes dans chaque service.

Vous pouvez faire part de vos observations et / ou réclamations, par courrier, à la direction du Centre Hospitalier de Kourou ou par téléphone au ☎ 05 94 32 76 13.

Vous pouvez également saisir le médiateur de la Commission des Usagers (voir ci-dessous).

La Commission des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de **veiller au respect des droits des usagers** et de contribuer à **l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches**.

Les membres de la CDU se réunissent **une fois par trimestre** afin d'étudier les remarques et réclamations reçues par la Direction.

La composition nominative de la CDU est affichée dans les espaces communes de l'établissement (hall d'accueil, espaces attente...).

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le Représentant des Usagers a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.



Les Représentants des Usagers sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Vous pouvez les contacter aux coordonnées suivantes :



Myrtha TARCY

ADAPEI Guyane
natita973@gmail.com
06 94 04 23 48



Henri PENE

Comité Départemental
de la Ligue contre le
cancer
henrimichelpene@gmail.
com
06 94 21 35 36



**Ghislaine
MAXIMIN**

ADAPEI Guyane
ghislaine.maximin@g
mail.com
06 94 06 98 88



**Armide
FALGAYRETTE**

Union Départementale
des Associations
Familiales (UDAF)
udaf.guyane@wanadoo.fr
06 94 38 81 11



CHU Guyane - Site de Kourou
Avenue Léopold Héder - BP 703 - 97387 Kourou
Tél. : 05 94 32 76 76

QUAL/FOR/240 version 001
applicable au 21/02/2025

Modèle de document proposé par
**France
Assos
Santé**
La voix des usagers
Hauts-de-France

Des représentants des usagers siègent également au conseil de surveillance de l'établissement.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter la personne en charge des relations avec les usagers par mail : secdir@ch-kourou.fr ou par téléphone : ☎ 05 94 32 76 13.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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 document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Version audio
Accès
version audio



Accès
charte détaillée

Vos droits...

Le dossier médical

Le dossier médical personnel est constitué des pièces visées à l'article R. 1112-2 du Code de la Santé Publique, notamment :

- les prescriptions médicales,
- les comptes rendus d'intervention, d'anesthésie et d'hospitalisation,
- le dossier des soins infirmiers...

Votre dossier médical sera conservé au minimum :

- 20 ans après votre dernier passage,
- 28 ans pour les mineurs,
- 30 ans pour les maladies chroniques,
- 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès),
- 30 ans pour les transfusions.

Le consentement éclairé

L'obligation d'information implique le droit au consentement pour le patient.

« Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ». — Article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique modifié par Ordonnance n°2020-232 du 11 mars 2020 – art. 2

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans l'accord d'une personne de confiance désignée, de la famille ou de l'un des proches **sauf en cas d'urgence mettant en jeu le pronostic vital du patient.**

Accès à votre dossier médical

Selon la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, Vous pouvez accéder à votre dossier médical sur place tout au long de votre séjour en faisant la demande auprès de la Direction du CHK.



Comment obtenir une copie de votre dossier médical ?

En cas de besoin d'une copie de votre dossier médical, vous devez remplir un formulaire accompagné de votre pièce d'identité auprès du secrétariat de Direction.

L'établissement dispose d'un délai de :

- 8 jours pour vous répondre si les informations médicales datent de moins de 5 ans ;
- 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

Vous pourrez récupérer votre dossier soit sur place ou soit par courrier moyennant le paiement des frais de reproduction et d'envoi.

...et obligations

La personne de confiance*

***La personne de confiance** : Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique, issu de la loi n° 2016-87 du 2 février 2016

Toute personne majeure hospitalisée dans un établissement peut, si elle le souhaite, **désigner une personne de confiance** dans son entourage. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle peut être différente de la personne référente (personne à prévenir).

Lors de votre séjour à l'hôpital, le rôle de la personne de confiance est celui d'un **accompagnateur**. Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions, sans jamais se substituer à votre volonté. Il lui est possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations.

La personne de confiance est un **interlocuteur privilégié pour l'équipe médicale**. Cependant, vous pouvez demander à ce que certaines informations ne lui soient pas communiquées dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera en priorité à votre personne de confiance. Celle-ci est considérée comme étant la plus à même de savoir quels auraient été vos souhaits. Cependant, votre médecin reste seul juge des mesures les plus adaptées à appliquer.

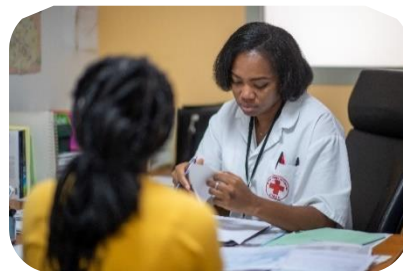
La personne de confiance ne peut pas s'opposer aux choix des médecins.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission ou préalablement, puis tout au long de votre hospitalisation.

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation de la personne de confiance intervient lors de votre admission, par écrit sur un imprimé spécifique. **Cette désignation est révocable à tout moment.**



Les directives anticipées*

***Les directives anticipées** : Article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique, issu de la loi n° 2016-87 du 2 février 2016

Les directives anticipées correspondent à des instructions écrites, rédigées par avance par une personne majeure, consciente, pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Les directives anticipées doivent être écrites, datées, signées et comporter votre nom/prénom et date de naissance.

Ces directives sont **valables 3 ans** et peuvent être modifiées à tout moment. Elles peuvent être confiées à votre médecin, à votre personne de confiance ou à un proche de votre choix.

Quelques règles de savoir-vivre : respect et discrétion

- Pensez à respecter le repos de vos voisins : soyez discret.
- Evitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils de radio et de télévision.
- Respectez les règles de bonne conduite vis-à-vis des patients et des personnels soignants.
- Respectez les horaires de visite autorisés par le service.
- Prenez soin des équipements mis à votre disposition.

Nos engagements

Prise en charge de la douleur

Vous avez peur d'avoir mal

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Au Centre Hospitalier de Kourou, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Votre douleur, parlons-en

Nous pouvons soulager votre douleur, mais vous seul pouvez décrire votre douleur. Plus vous donnerez d'informations à l'équipe soignante sur votre douleur et mieux elle sera en mesure de vous aider.

Des outils pour évaluer votre douleur

La douleur peut s'évaluer de 0 à 10 à l'aide d'une réglette qui vous sera présentée par l'équipe soignante.

Prévenir la douleur

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens. Les douleurs parfois liées à la gestion du quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter et soulager

- Les douleurs aiguës
- Les douleurs après une intervention chirurgicale
- Les douleurs chroniques.



Soins palliatifs

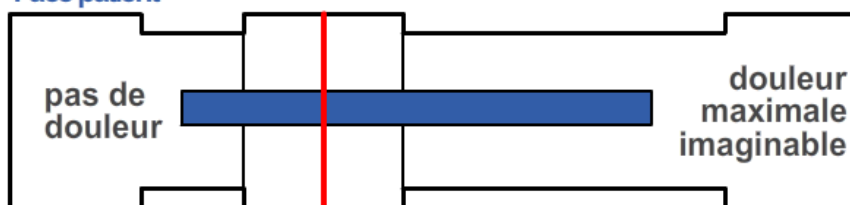
Des professionnels de santé, spécialement formés, interviennent auprès de malades hospitalisés (équipe mobile et fixe).

N'hésitez pas à en parler à un membre de l'équipe.

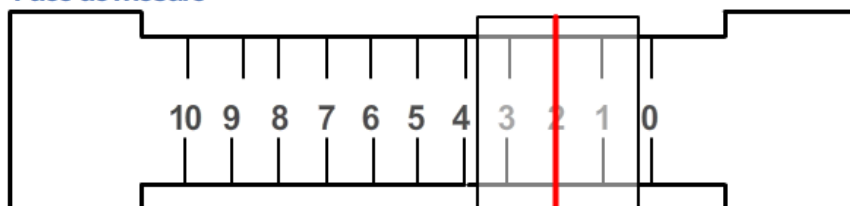


EVA : ECHELLE VISUELLE ANALOGIQUE

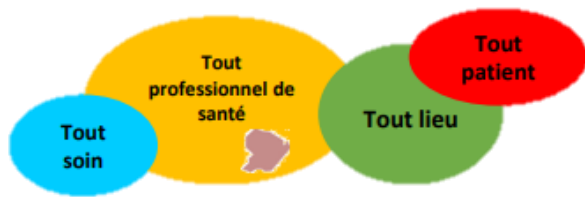
Face patient



Face de mesure



Lutter contre les Infections Associées aux Soins (IAS)



L'Hygiène Hospitalière :

Une priorité contre le risque infectieux



Qu'est qu'une IAS ?

C'est une infection qui survient lors de la prise en charge d'un patient, après 48H d'hospitalisation.

L'**Equipe Opérationnelle d'Hygiène** (EOH) en collaboration avec les professionnels du CH mettent en œuvre des actions préventives et correctives pour prévenir ces infections.

L'EOH est joignable au 0594 32 76 17.

Quelques règles d'hygiène à respecter :

- Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène demandées par les soignants : lavage des mains au savon doux ou utilisation de solution hydro alcoolique, port du masque, port de la blouse.
- Si vous devez subir une intervention chirurgicale sous anesthésie, le port de bijou est strictement interdit, de même toute trace de vernis à ongles doit être soigneusement ôtée.
- Avoir une bonne hygiène corporelle.
- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre.
- Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs, des repas, ils doivent demander aux soignants (fleurs coupées uniquement, les pots contenant de la terre sont proscrits ainsi que les fleurs avec bulle d'eau intégrée).
- Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à l'hôpital.



Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier de Kourou a défini une politique qualité disponible sur le site internet et qui s'engage sur **3 axes** :

- 1. Le management et le développement de la culture qualité et de gestion des risques** pour pérenniser la démarche qualité et gestion des risques de proximité en renforçant la gestion des risques à priori et à postériori ;
- 2. Les parcours patients** dans un objectif de sécurisation du parcours patient à toutes les étapes de sa prise en charge ;
- 3. Les droits des patients et la place des usagers** qui cible le respect des droits des patients et la promotion de la bientraitance.

L'établissement communique ses résultats par affichage et sur le site internet :

- Les indicateurs qualité liés à la prise en charge du patient ;
- Les résultats des certifications du CHK par la Haute Autorité de Santé.



Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) et Droit d'opposition

Chaque année, le CHK participe au recueil national des indicateurs généralisés de la Haute Autorité de Santé, obligatoire pour tous les établissements de santé.

Les Indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins permettent aux établissements de Santé de comparer leurs pratiques aux référentiels exigibles. Cet Outil est indispensable pour améliorer nos pratiques et assurer la qualité et la sécurité des soins pour nos patients.

Dans le cadre de ce dispositif de recueil des IQSS, la HAS est amenée à collecter et à utiliser des données personnelles de façon anonyme, en se basant sur la revue des dossiers patients de l'année précédente.

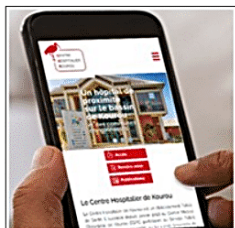
Les patients peuvent s'opposer à l'utilisation de leur dossier médical pour le calcul des indicateurs au cours de leur séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de leur séjour auprès de leur établissement de santé.

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL). Le département d'information médicale et la cellule qualité sont bien sûr à votre disposition pour toute information complémentaire

Notice d'information à destination des patients séjournant en établissement de santé, dont le dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-10/notice_protection_donnees_personnelles.pdf

Votre Hôpital connecté Zot lôpital konekté



Prenez rendez-vous en ligne

Pour simplifier vos démarches, notre établissement vous propose un **espace patient** accessible en ligne et sécurisé afin de vous permettre d'accéder à la prise de rendez-vous.

Accessible depuis un mobile, un ordinateur ou une tablette, cette solution vous assure un lien privilégié avec nos secrétariats.



<https://ch-kourou.mon-portail-patient.net>



Vos documents en ligne

Le CH de Kourou alimente automatiquement votre **Espace Santé**, espace numérique sécurisé, proposé par le service public. Il permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Vous y retrouverez vos comptes-rendus hospitaliers, vos comptes-rendus d'imagerie et ordonnances du CHK.



<https://www.monespacesante.fr>



Vos images en ligne

Retrouvez également et téléchargez tous vos **examens d'imagerie** sur le site internet régional IMAG, munis de votre numéro d'examen.



<http://ville.imag-sante.fr>



Le livret d'accueil

Dans une démarche d'amélioration durable et environnementale, le CHK se dématérialise !

Téléchargez dès à présent le livret d'accueil des patients hospitalisés.



<https://www.ch-kourou.fr/votre-sejour>



... Et pour en savoir plus

Découvrez notre nouveau **site internet**, avec son contenu actualisé et toutes les informations concernant votre entrée/sortie.



<https://www.ch-kourou.fr>

Les consultations

Prise de rendez-vous par téléphone ou par mail :

- Cardiologie
- Endocrino-Diabéto-Nutrition
- Hépatogastro-Entérologie
- Infectiologie

☎ 05 94 32 76 82

- Anesthésie
- Chirurgie :
 - Digestive,
 - Orthopédique,
 - Urologique,
 - Viscérale.
- Gynécologie
- Obstétrique

☎ 05 94 32 77 10
rdv.chirurgie@ch-kourou.fr

- Médecin de la PASS
- Neurologie
- Pédiatrie

☎ 05 94 32 76 39

- Imagerie :
 - Ecographie,
 - IRM,
 - Mammographie,
 - Radiographie,
 - Scanner.

☎ 05 94 32 76 42

- Pharmacie :
 - Rétrocession de médicament

☎ 05 94 32 76 73

- Diététique – Hospitalisation complète

☎ 05 94 32 72 54

- Diététique – Hospitalisation de jour

☎ 05 94 32 77 97

- Psychologie

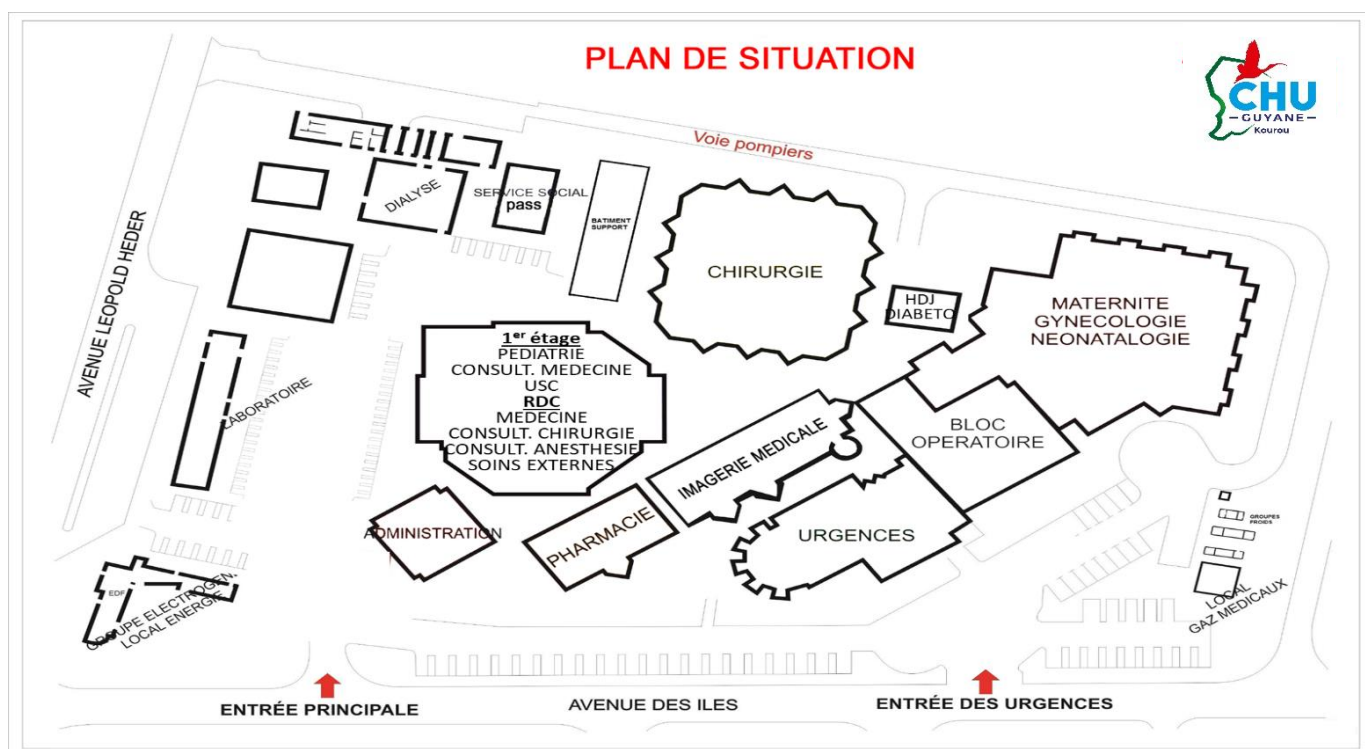
☎ 05 94 32 76 80

En savoir plus : www.ch-kourou.fr





Plan de situation du Centre Hospitalier de Kourou



CHU Guyane – Site de Kourou

Avenue Léopold Héder

BP 703 - 97387 Kourou Cedex

Tél : 05 94 32 76 76

Fax : 05 94 32 76 00

<https://www.ch-kourou.fr>

