

## EL CENTRO HOSPITALARIO

El Centro Hospitalario de Périgueux, establecimiento sanitario público, se inauguró en su emplazamiento actual en 1953. Situado en el centro de Dordogne, constituye el establecimiento sanitario público de referencia para el territorio de Périgord (410.000 habitantes).

Está situado a 100 km de Limoges y 130 km de Burdeos. Cuenta con el equipamiento médico-técnico y las competencias para garantizar una asistencia sanitaria y quirúrgica óptima de los pacientes, en las condiciones de seguridad exigidas por la normativa.

## UN HOSPITAL MODERNO

### *Modernización y agrupación de la plataforma técnica (realización del 1<sup>er</sup> tramo de obras de modernización)*

En 2010, el Centro Hospitalario construyó un nuevo edificio más moderno que permite agrupar en el mismo lugar la plataforma técnica y el conjunto de las actividades de corta estancia (medicina, cirugía, ginecología y obstetricia), y mejorar y simplificar la admisión de los pacientes y su atención médica. Además de la completa reconfiguración de la plataforma técnica, esta operación se refirió a 192 camas de hospitalización y 15 plazas de hospital de día, por un importe global de 100 millones de euros. Actualmente, esta realización permite:

#### *Una acogida facilitada y centralizada*

- Punto de entrada único (excepto urgencias)
- Un vestíbulo de recepción espacioso y agradable con una zona prensa y restauración
- Un espacio de descanso para familias y pacientes en el mirador con vistas panorámicas de la ciudad

#### *Una agrupación coherente de las actividades de corta estancia*

- Una central de consultas de anestesia-dolor-cirugía (vascular, digestiva, visceral, obesidad, oftalmología, ORL, urología, ortopedia, neumología, dermatología, diagnóstico anónimo y gratuito, deshabituación tabáquica, información oncológica y consultas para asmáticos con exploraciones funcionales respiratorias)
- Un departamento materno-infantil agrupado y modernizado: espacio de consultas, módulo obstétrico contiguo al módulo central, y habitaciones con todas las comodidades (individuales, espaciosas, con ducha y aire acondicionado)
- Un servicio de neonatología cerca del módulo partos con 3 habitaciones “canguro”
- Un servicio de cardiología completo (con su plataforma técnica) agrupado y modernizado
- Un nuevo servicio de cirugía ambulatoria con una capacidad ampliada que pasa de 12 a 17 plazas.
- Un nuevo servicio de reanimación con una capacidad ampliada a 18 camas y la creación de 6 camas de soporte vital avanzado. Este servicio, de vocación polivalente (médica y quirúrgica), se hace cargo de los fallos multiorgánicos, particularmente de tipo neurológico, cardíaco y respiratorio, hemodinámico y renal. La unidad de reanimación también gestiona la actividad de extracciones múltiples de órganos, lo que permite salvar vidas y mejorar la salud de pacientes en espera de un trasplante. En el marco del Esquema Regional de Organización Sanitaria, la reanimación médica y quirúrgica del CHP constituye la única unidad de cuidados intensivos cualificada del departamento de Dordogne.

#### *Una eficiente plataforma técnica*

- Bloque operatorio central de 9 quirófanos, 3 salas de exploraciones y 1 sala de Vigilancia Postoperatoria de 18 plazas

- Un servicio de acogida único para todas las urgencias: niños (espacio específico) y adultos, incluyendo ginecológicas, obstétricas y psiquiátricas, que contiene una unidad de hospitalización de corta duración de 16 camas
- 30 salas de exploraciones funcionales

## ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

**La Dirección del Centro hospitalario de Périgueux** corre a cargo de Thierry LEFEBVRE. El Director conduce la política general del establecimiento y lo representa ante los tribunales y en todos los actos de la vida civil.

**El 1 de enero de 2016 se firmó un convenio de dirección común con los Centros hospitalarios de SARLAT y LANMARY y con el Centro hospitalario de DOMME.**

**El Comité Ejecutivo**, instancia colegiada presidida por el Director, está formado por 7 miembros, la mayoría procedente de la profesión médica. Apoya y aconseja al director en la gestión y la dirección del establecimiento.

**El Consejo de vigilancia** está presidido por el Alcalde de Périgueux. Está formado por representantes de las entidades territoriales, representantes del personal, personalidades cualificadas y representantes de los usuarios (15 miembros en total).

Sus misiones se centran en las orientaciones estratégicas y el control de la gestión del establecimiento.

**La Comisión Médica de Establecimiento** está presidida por el Dr. Yannick MONSEAU. Interviene en la política de calidad y de gestión de riesgos, representa al personal médico y participa, a través de sus opiniones y decisiones, en el funcionamiento general del establecimiento.

**El Comité Técnico de Establecimiento** está presidido por el Director del centro y representa al personal no médico. Es consultado en los asuntos relativos al funcionamiento general del establecimiento.

**El Comité de Higiene, Seguridad y Condiciones Laborales** está presidido por el Director. Contribuye a la prevención de los riesgos profesionales, a la mejora de las condiciones laborales y a la protección de la salud.

**La Comisión de Cuidados de Enfermería, de Reeducción y Médico-Técnica** está presidida por Nelly ALVY, Directora de Cuidados. Es consultada sobre la organización general, la evaluación, la calidad y la formación de los cuidados paramédicos.

## EL HOSPITAL EN UNAS CIFRAS

Presupuesto (de explotación) 198 millones de euros

### Tratamiento de las Urgencias

- 138.868 llamadas, 97.107 expedientes de regulación, 3.169 salidas efectuadas por el SMUR
- 43.187 pasos por Urgencias

## **Hospitalizaciones - Consultas - Partos**

- 32.641 estancias
- 32.959 entradas directas
- 73.217 consultas
- 1.711 partos

## **Acto Médico-técnicos**

- 1.405 angioplastias y coronariografías
- 263 marcapasos implantados
- 6.884 IRM
- 16.182 escáneres

(Informe de actividad 2014)

## **EL CENTRO HOSPITALARIO**

2.584 profesionales sanitarios, de los cuales:

- 184 Médicos
- 1.888 Profesionales de los Servicios Clínicos y Médico-técnicos
- 282 Técnicos y Operarios
- 230 profesionales Administrativos y de Dirección

(fuente balance social 2014 - plantilla en número)

Capacidad de admisión: 1.262 camas y plazas

### ***Ámbito sanitario***

- Medicina, cirugía, ginecología obstétrica: 540 camas y plazas
- Psiquiatría: 109 camas y plazas
- Cuidados continuos y de readaptación: 54 camas y 12 plazas de hospitalización de día de cardiología
- Unidades de tratamientos de larga duración: 60 camas

### ***Ámbito médico social***

- Establecimientos de alojamiento para personas mayores dependientes: 487 camas

### ***Servicios logísticos, técnicos y de gestión***

Para realizar sus misiones, el Centro hospitalario de Périgueux se apoya internamente:

En equipos técnicos que se encargan de la limpieza y el mantenimiento de los locales y de las instalaciones, del material biomédico y de la gestión de los residuos;

En equipos logísticos, de restauración para la elaboración in situ de las comidas, de lavandería para el lavado de la ropa blanca (en cooperación con otras estructuras) y almacenes para el aprovisionamiento de suministros de las unidades.

*Servicio ambulancias, servicio interior y central de trayectos*

*Servicios administrativos y de gestión*

### *Plataforma técnica - equipos pesados y especializados*

1 Bloque operatorio compuesto por 12 quirófanos y una Sala de Vigilancia Postoperatoria (SSPI) de 18 camas que funcionan las 24 h del día  
1 Aparato de angiografía digitalizada y coronariografía  
1 Aparato de angioplastia y de coronariografía con sensor plano  
2 IRM en colaboración con un gabinete de radiólogos independientes  
2 Escáneres, uno de ellos en colaboración con un gabinete de radiólogos independientes  
1 mamógrafo digital por tomosíntesis  
Radiología convencional y otros equipos

### *Cooperación y redes con otros actores sanitarios*

El CHP es parte activa de numerosas redes de cuidados a nivel departamental, regional y nacional.

### *Disciplinas y especialidades*

Estructura de las Urgencias y SAMU (Servicio de Ayuda Médica de Urgencia) / SMUR (Servicio Móvil de Urgencia y de Reanimación / CRRRA 15 (Centro de Recepción y de Regulación de Llamadas) / CESU (Centro de Enseñanza de Tratamientos de Urgencia)  
Especialidades médicas: medicina interna, diabetología endocrinología, neurología (con Unidad Neurovascular), reumatología, gastroenterología, dermatología, neumología, cardiología (con cuidados intensivos), pediatría, neonatología y cuidados intensivos médicos y quirúrgicos Estancia Geriátrica Corta, Unidad Médica de Orientación (con 5 camas identificadas de cuidados paliativos), UCSA (Unidad de Consultas y de Tratamientos Ambulatorios), oncología hematología, equipo móvil de cuidados de soporte y cuidados paliativos y unidad de hospitalización de cuidados paliativos, equipo móvil de orientación geriátrica, cuidados continuos y de readaptación (incluyendo un sector especializado en geriatría), hospitalización a domicilio (con Especialidades quirúrgicas: cirugía visceral y digestiva, de la obesidad, vascular, urológica, ortopédica, torácica, traumatológica, cirugía del raquis, oftalmológica y otorrinolaringológica  
Actividad de ginecología-obstetricia (maternidad de nivel II B)  
2 sectores de psiquiatría para adultos (24GO4 y 24G07 y un sector de psiquiatría infanto-juvenil (24I02, Unidad de hospitalización intersectorial psiquiátrica sin consentimiento, equipo móvil de precariedad  
2 EHPAD (Establecimientos de alojamiento para personas mayores dependientes):  
Unidad de Cuidados de Larga Duración (USLD)

*Helicóptero sanitario las 24 horas del día los 365 días del año.  
(si las condiciones meteorológicas lo permiten)*

## PREPARAR SU HOSPITALIZACIÓN

### SU HOSPITALIZACIÓN EN NUESTRO ESTABLECIMIENTO

Todas las hospitalizaciones conllevan cierto número de trámites. En caso de una hospitalización programada, también es importante que prepare su estancia y conozca a sus interlocutores. Aquí encontrará todo lo que necesita saber sobre el modo en que se desarrollará este período.

#### PRE-ADMISIÓN

Si su hospitalización está programada, es preciso establecer su expediente de admisión con antelación en la unidad de admisiones. Para los trámites administrativos relativos a su estancia, podrá dirigirse:

- al edificio C nivel 0: de lunes a viernes de 8:00 a 18:30 h y los sábados de 8:40 a 17:00 h.
- a las urgencias: de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 h

Su expediente administrativo lo gestionan los agentes de la unidad de admisiones, que están a su entera disposición para aportarle todas las informaciones útiles y responder a sus preguntas.

**Puede ponerse en contacto con un puesto de atención al público llamando al 05 53 45 29 16 que le orientará en el centro, edificio C nivel 0, de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 h, los sábados de 8:40 a 21:00 h y los domingos de 14:00 a 21:00 h.**

#### DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

*Para facilitar su admisión y en el marco de la implantación del recorrido de cuidados, deberá presentar su:*

- Documento de identidad o permiso de residencia;
- Carte Vitale (Tarjeta sanitaria) el certificado en papel que lo acompaña, vigentes en la fecha de los cuidados, que contenga o no la mención del médico de cabecera declarado;
- Certificado de accidente laboral (si procede);
- Tarjeta de afiliado a una mutua;
- Certificado CMU (Cobertura Médica Universal) complementario;
- Certificado de ayuda médica del Estado;
- Certificado de asistencia sanitaria para los extranjeros.

#### INFORMACIONES MÉDICAS QUE DEBE FACILITAR

*No olvide aportar todas las informaciones médicas de las que disponga, incluso antiguas:*

- Su libreta sanitaria;
- Las recetas, los resultados de análisis, radiografías, electrocardiogramas y tarjeta de grupo sanguíneo;
- La carta de su médico de cabecera.

## PREPARAR SU HOSPITALIZACIÓN

*En caso de un parto, no olvide la hoja de seguimiento de maternidad.*

Le recordamos que para ser reembolsado normalmente, los asegurados mayores de 16 años deben declarar a su Caja Primaria de Seguro de Enfermedad el médico de cabecera que le orientará en su recorrido de cuidados.

### *Si es trabajador por cuenta ajena*

No olvide informar también a su empresario en cuanto comience su hospitalización. Después, deberá confirmarle su hospitalización con un boletín de situación. Pídale al servicio de admisión, que se lo proporcionará.

### *Si no tiene Tarjeta sanitaria*

A falta de presentar la Tarjeta sanitaria y el certificado en papel, deberá entregar en la unidad de admisiones los siguientes documentos según su situación:

- si es ciudadano de la Unión Europea (UE): su tarjeta europea de Seguro de Enfermedad o el certificado provisional de sustitución y, para los cuidados programados, el formulario E112;
- si procede de un país no perteneciente a la UE: certificado de asistencia sanitaria expedido por su seguro privado.

### *Si no puede aportar ninguno de estos documentos*

Su Caja de Seguro de enfermedad puede establecer, bajo ciertas condiciones, un certificado en urgencia de la Cobertura Médica Universal o un certificado de la Ayuda Médica del Estado (AME). Este procedimiento se hará si lo solicita o por iniciativa del establecimiento hospitalario en el que esté admitido.

### *Dinero, joyas y objetos de valor*

No se aconseja que lleve consigo joyas, dinero y objetos de valor durante su estancia en el hospital. No obstante, puede entregarlos al regidor que le expedirá un recibo después de hacer un inventario. El regidor los entregará al tesorero principal.

Para retirarlos debe dirigirse a la Tesorería principal de Périgueux, edificio B/C entreplanta, de lunes a viernes de 8:30 a 12:00 h y de 13:30 a 16:00 h y presentar el recibo y su documento de identidad. **Si desea conservar joyas, dinero y objetos de valor o su tarjeta de crédito, le informamos de que el hospital no se hace responsable en caso de pérdida, robo o deterioro.** Por consiguiente, durante su estancia lleve consigo sólo lo absolutamente imprescindible para sus gastos cotidianos.

### *No divulgación de presencia*

Si lo desea, puede pedir a la unidad de admisiones o al encargado de salud de la unidad que no se divulgue su presencia en el centro.

### *Hospitalización de urgencia*

Los trámites podrán reducirse. No obstante, usted o uno de sus familiares deberán presentar los documentos necesarios en la unidad de admisiones lo antes posible para regularizar su expediente administrativo.

## **SU ESTANCIA**

### ***Accesibilidad***

Tiene a su disposición sillas de ruedas entregando de un cheque de fianza. Para conocer las modalidades, diríjase al puesto de atención al público.

### ***Acogida en Périgueux de las familias de pacientes hospitalizados***

Existen posibilidades de alojamiento en Périgueux, infórmese en el servicio y en el puesto de atención al público del establecimiento.

### ***Asociaciones***

Algunas asociaciones han formalizado acuerdos con el hospital. Puede consultar la lista de estas asociaciones y sus datos en el punto de atención al público del establecimiento.

### ***Capilla - cultos***

Puede dirigirse a las permanencias del servicio de capilla, que le podrán en contacto con los representantes del culto que profese:

**Lugar:** edificio C, plaza

**Horarios días laborables:**

9:30 - 11:30 h / 14:30-17:00 h

**Teléfono:** 05.53.45.26.35

**Para cualquier información complementaria:**

**Católico:** Diácono SCHOTT - 06 18 42 20 16 - 05 53 22 80 52

**Musulmán:** Señor FALOUK (imán) - 06 22 34 82 78

**Protestante:** Señor MUNCH (pastor) - 06 75 11 31 80

**Judío:** Señor COHEN (rabino) - 06 60 49 59 08 - 05 57 78 19 93

**Otros cultos:** diríjase a la capilla

### ***Autorización de salida temporal***

Durante su estancia, si su estado lo permite, el médico del servicio puede concederle una autorización de ausencia no superior a 48 horas. Los eventuales gastos de transporte corren por su cuenta. **Recomendación antes del fin de semana: los permisos para el fin de semana deben preverse el viernes.**

### ***Biblioteca***

Existe un servicio gratuito de préstamo de libros y de revistas para los enfermos hospitalizados en cada servicio gestionado por voluntarios de la asociación "Culture et bibliothèque pour tous". Pida información al personal sanitario.

### ***Correo***

Puede recibir y enviar correo. Las cartas certificadas, los giros postales y los paquetes se le entregarán en mano. Le recomendamos que indique su dirección:

Nombre y apellidos

Nombre del servicio de hospitalización

80 avenue Georges Pompidou CS 61 205

24019 PERIGUEUX CEDEX

FRANCIA

### ***Dietética***

Por prescripción de los médicos hospitalarios, existe una toma a cargo dietética de los pacientes hospitalizados (consultas externas: 05 53 45 25 25).

### ***Control de la identidad: ¡su seguridad también es identificarse!***

El Centro hospitalario ha implantado una política de control de la identidad con objeto de reducir el riesgo de error de identificación de los pacientes.

En este contexto, le rogamos que participe:

- En cuanto llegue, presentando al agente administrativo un documento con fotografía que permita su identificación;
- Verificando las etiquetas que se le entreguen;
- Aceptando llevar una pulsera de identificación durante su hospitalización;
- Respondiendo cuando un miembro del servicio de cuidados le pida que confirme su identidad.
- Para evitar cualquier error, compruebe los datos que figuran en su etiqueta y su pulsera de identificación (nombre, apellidos y fecha de nacimiento).

### ***Intérpretes***

Tiene a su disposición un servicio de intérpretes voluntarios.

También se le ofrece un servicio de traducción en lengua de signos.

Pida información a los miembros del servicio o diríjase al puesto de atención al público del establecimiento.

### ***Laicidad***

Como centro de salud pública, el Centro hospitalario de PERIGUEUX tiene la obligación de respetar el principio de laicidad y debe garantizar una neutralidad rigurosa en los hechos y la apariencia de su personal. La Carta de derechos del paciente hospitalizado pide que se tengan en cuenta las creencias y convicciones de los enfermos sin que ello repercuta en el funcionamiento del servicio, la calidad de los cuidados, las reglas de higiene o la tranquilidad de los pacientes y de sus familiares. Está prohibido todo tipo de proselitismo.

### ***Ropa interior-aseo***

Para la comodidad de su estancia, lleve ropa interior personal, incluyendo el neceser de aseo. El hospital no se encarga de la limpieza de su ropa interior.

### ***Seguridad contra incendios***

La forma en la que debe actuar en caso de incendio se indica en los planos de evacuación expuestos en los servicios o en las consignas instaladas en las puertas de las habitaciones. Si detecta humos u olores sospechosos, avise inmediatamente al personal.

### ***¿Qué se debe hacer en caso de incendio?***

En su habitación: mantenga la calma, dé la voz de alarma avisando inmediatamente al personal del servicio, ya sea desplazándose y cerrando la puerta de detrás de usted, o utilizando el timbre de llamada a enfermería.

Fuera de su habitación: cierre puertas y ventanas, y no salga sin que se lo indique el personal o los bomberos. Si hubiera mucho humo en los pasillos, aíslese sellando su puerta con una toalla mojada.

En caso de evacuación, siga rigurosamente las instrucciones del personal o los bomberos. No vuelva a su habitación sin haber sido autorizado a hacerlo.

### ***Estacionamiento y circulación***

El código de circulación es aplicable en el recinto hospitalario. Respete las indicaciones que figuran en los paneles de señalización y los emplazamientos de parking. Respete las plazas y los accesos reservados, y no utilice la bocina. En caso de vehículo mal estacionado se podrá llamar a los servicios de policía.

Además de las plazas reglamentarias reservadas para las personas discapacitadas y las ambulancias, vehículos sanitarios ligeros, taxis y parada momentánea, el Centro hospitalario propone cerca de treinta plazas para personas con movilidad reducida.

### ***Tabaco***

Está terminantemente prohibido fumar en los locales del hospital y a menos de 10 metros de las entradas. El decreto de 15 de noviembre de 2006 prevé el pago de una multa para los infractores. El Centro Hospitalario de Périgueux está adherido al RESPADD (Red de Prevención de Adicciones) lo que demuestra su compromiso en la prevención y la lucha contra el tabaquismo. Si es fumador y necesita ayuda, consulte a un miembro del equipo sanitario. En el establecimiento existe un Centro de Ayuda para la Deshabitación Tabáquica.

### ***Zona prensa, regalos, restauración ligera***

Hay una tienda en el Edificio C nivel 0. Está abierta **de 8:00 a 19:00 h y de 9:00 a 19:00 h los fines de semana y festivos.**

En el vestíbulo principal del edificio C, en el edificio A y en Urgencias hay dispensadores de bebidas calientes y frías.

### ***Teléfono***

Si desea estar localizable durante su estancia deberá, desde su admisión, presentarse o llamar desde su habitación a la tienda situada en el vestíbulo de acogida marcando el 50 28 para que se ponga a su disposición una línea telefónica que le permitirá recibir llamadas (servicio gratuito). En caso de cambio de habitación y a su salida, es conveniente que informe a la encargada de la tienda. Si desea llamar al exterior, deberá cargar los gastos en su cuenta.

También dispone de cabinas telefónicas en los diferentes vestíbulos. Los teléfonos móviles deben estar apagados, su uso está prohibido en los edificios para respetar el descanso de los pacientes y preservar los equipos médicos.

### ***Televisión***

Para disfrutar de programas televisados con elección de abono de pago, diríjase a nuestro prestatario de servicios situado en la tienda del vestíbulo de acogida.

El volumen de su televisor no debe molestar el descanso de los demás pacientes. Está prohibido utilizar un televisor personal.

### ***Restauración - Hostelería***

El servicio de restauración elabora in situ más de un millón de comidas al año respetando rigurosamente las reglas de higiene y trazabilidad, con una preocupación constante por mejorar la calidad. Existe una estrecha colaboración con los nutricionistas del establecimiento, así como con el Comité de Enlace Alimentación-Nutrición (CLAN) para ofrecerle menús equilibrados, variados y adaptados a su estado de salud y necesidades nutricionales. En colaboración con el equipo sanitario, puede participar en la elección de sus

comidas por medio de las tablas de menús difundidas en las unidades. Tiene a su disposición condimentos (sal, pimienta y mostaza) para adaptar los platos a su gusto.

Sus comidas se sirven a las siguientes horas según el servicio en el que esté hospitalizado:

**Desayuno: de 6:30 a 7:00 h**

**Almuerzo: de 11:45 a 12:30 h**

**Cena: de 18:00 a 19:00 h**

## **LOS PROFESIONALES QUE LE RODEAN**

### ***Un equipo multidisciplinario a su servicio***

Situado bajo la responsabilidad del Jefe de departamento y de los encargados sanitarios, incluye al conjunto de profesionales sanitarios que se encargan de sus cuidados. Garantiza la calidad de los cuidados que recibe. En el distintivo de identificación que llevan en su ropa figura su nombre y su cargo.

### ***El médico***

Durante su estancia, un médico se ocupará más especialmente de usted. Realizará los actos de prevención, diagnóstico, terapia e investigación. Le facilitará toda la información sobre su estado de salud, los exámenes y los tratamientos prescritos. Puede recibir a su familia con cita previa. En su trabajo puede estar asistido por médicos adjuntos, asistentes e internos.

### ***La comadrona***

Se encarga del seguimiento del embarazo, asiste los partos sin complicaciones y prodiga los cuidados a la madre y al recién nacido. Dirige sesiones de preparación al parto y a la paternidad.

### ***El gestor superior sanitario y el gestor sanitario***

Organizan la actividad paramédica y animan y coordinan los medios de los servicios de cuidados. Velan por la calidad de los cuidados.

### ***El enfermero o enfermera (y puericultor)***

Realiza los cuidados de enfermería para mantener o restaurar la salud de la persona, adulto o niño. Contribuye a la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento e investigación.

### ***El/La auxiliar de enfermería (y auxiliar de puericultura)***

Se encarga, en colaboración y bajo la responsabilidad del enfermero o la enfermera, de los cuidados de higiene y de comodidad.

### ***El agente de servicio hospitalario***

Se encarga del mantenimiento de los locales, contribuye a la acogida y a la comodidad de las personas hospitalizadas y las acompaña en sus desplazamientos internos.

### ***El psicólogo***

Tiene como misión el acompañamiento psíquico de los pacientes y sus familiares. Concibe y aplica los medios y métodos necesarios para su acción terapéutica.

### ***La nutricionista***

Vela por la higiene alimentaria de los pacientes.

### ***La asistente social***

Tiene como misión asesorar y acompañar a los pacientes y a sus familiares en los diferentes trámites. Puede intervenir ante los organismos sociales y médico-sociales para prevenir o remediar cualquier dificultad social o médico-social. Si desea consultar a una asistente social (para preparar el regreso a su domicilio, solucionar problemas de adquisición de derechos o de toma a cargo financiera, etc.), indíquelo al gestor sanitario del servicio.

Puede ponerse en contacto con el servicio llamando al 05 53 45 25 27.

### ***El técnico imágenes médicas, el auxiliar de farmacia y el técnico de laboratorio***

Contribuyen a la realización de los exámenes complementarios durante la hospitalización.

***El masajista fisioterapeuta, el especialista en psicomotricidad, el ergoterapeuta, el logopeda y el ortóptico***

Dispensan los cuidados de reeducación.

***El agente administrativo y la secretaria médica***

Se encargan de la toma a cargo administrativa y participan en la información a lo largo de toda su estancia. Dentro del servicio, hacen de intermediarios entre el equipo sanitario y los pacientes o sus familiares y el médico de cabecera.

***Los estudiantes***

Realizan jornadas de formación en prácticas en los servicios de cuidados, bajo la responsabilidad de los profesionales sanitarios de los que dependen.

## **VISITAS – GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN**

### **VISITAS**

Sus familiares y amigos son bienvenidos. Las **visitas están autorizadas de forma general de 12:00 a 20:00 h.** Se desaconseja la visita de niños menores de 15 años.

Es conveniente respetar las condiciones de visita propias del servicio en el que está hospitalizado, particularmente las reglas de higiene vigentes.

#### ***Prestaciones Acompañantes***

Para el almuerzo, los acompañantes de un paciente hospitalizado pueden **acceder al restaurante del personal** (situado al lado del IFSI (Instituto de Formación de Enfermería) de lunes a sábado, de 11:30 a 14:00 h.

Los acompañantes **pueden cenar con sus allegados o dormir en las literas, después de haberlo indicado al servicio.**

Para beneficiarse de estas prestaciones (comidas y literas), deben comprar tickets disponibles en la recepción y entregarlos al personal sanitario.

#### **Las modalidades para retirar los tickets en la recepción son:**

- *antes de las 10:00 h o la víspera para el almuerzo*
- *antes de las 12:30 h para la cena*

#### **Los horarios de apertura de la recepción son los siguientes:**

- *Edificio C: de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 h y los sábados de 8:40 a 17:00 h*
- *Pabellón Félibres: de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 h.*

### **TARIFA DIARIA**

Representa la participación financiera del paciente en los gastos de alojamiento originados por su hospitalización. Se debe por toda estancia superior a 24 horas incluyendo el día de salida.

El seguro de enfermedad no reembolsa este gasto pero lo asume la mayoría de las mutuas.

**Si tiene dudas sobre una factura, debe reaccionar en cuanto la reciba.** Si desea precisiones sobre el importe o el contenido de una factura, llame al 05 53 45 27 91 para los cuidados externos y al 05 53 45 25 66 para la hospitalización.

**Si tiene dificultades para abonar su factura por falta de recursos,** diríjase a la Tesorería Principal, edificio C entreplanta o llame al 05 53 02 63 00.

### **GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN**

**Su hospitalización no es gratuita.**

**Si está afiliado a la Seguridad Social y no tiene mutua,** una parte de los gastos de hospitalización corren por su cuenta, así como los gastos diarios.

**Si no está afiliado a la Seguridad Social y no puede beneficiarse de la CMU básica o de la ayuda médica de Estado,** todos los gastos de hospitalización corren por su cuenta.

En estos dos casos, según el artículo R.6145-4 del código francés de salud pública, se le reclamará un compromiso de pago, así como una provisión en el momento de su admisión.

Las tarifas aplicadas están expuestas en la recepción principal.

Suplemento de tarifa: **se aplica si dispone de un régimen particular.**

### *Habitaciones individuales*

**El Centro hospitalario dispone de habitaciones individuales.** Le serán atribuidas en función de las disponibilidades en el servicio y le serán facturadas.

La Seguridad Social no asume este suplemento, aunque esté cubierto al 100%. Según su contrato, su mutua puede reembolsarle parcial o totalmente. En caso contrario, este suplemento deberá abonarlo usted. Infórmese en el puesto de atención al público.

### *Rebasamiento de honorarios médicos*

**En caso de rebasamiento de honorarios médicos en el marco de la actividad liberal, se aplica un suplemento.** Algunos especialistas hospitalarios pueden recibir en consulta, en el marco de su actividad privada, a pacientes que hayan expresado su deseo.

Puede elegir después de haber sido informado por el especialista. Las tarifas deben estar expuestas. Para las consultas, los honorarios se abonan directamente al especialista.

En caso de hospitalización, esta elección debe expresarse por escrito por medio del formulario tipo que le entregará el médico.

Esta posibilidad que se le ofrece no es una obligación. Esta elección conllevará un suplemento que su régimen complementario no asume forzosamente. Su caja de seguro de enfermedad y su mutua le reembolsarán de acuerdo a los baremos oficiales y a sus propias modalidades.

## **SU SALIDA**

### **SU SALIDA**

El médico fijará la fecha de su salida, pero puede abandonar el establecimiento en cualquier momento. Cuando el médico considere que su solicitud de salida es prematura, deberá firmar un certificado que establece que ha sido informado de los peligros que esta salida prematura representa para usted.

#### ***Trámites que se deben realizar***

Antes de abandonar el establecimiento, usted o un familiar deberá dirigirse al servicio de admisiones para cerrar su expediente administrativo, pagar los diferentes gastos derivados de su estancia y obtener un boletín de situación necesario para el reembolso de las indemnizaciones diarias.

Si su estado requiere un transporte en ambulancia o en Vehículo Sanitario Ligero, se lo prescribirá el médico. Puede elegir libremente al prestatario del servicio.

Los menores sólo pueden abandonar el hospital si están acompañados por al menos uno de los titulares de la patria potestad o una persona con una autorización de los padres por escrito y presentando un documento de identidad.

#### ***Modalidades de salidas personalizadas con nuestro servicio social***

Por decisión médica, la asistente social del hospital puede ayudarle a asegurar la continuidad de los cuidados organizando, por ejemplo:

- El regreso a su domicilio;
- Su recuperación en una casa de convalecencia.

**Antes de abandonar el servicio, diríjase al equipo sanitario que le entregará su expediente de salida.**

## SUS DERECHOS Y DEBERES

### *Derechos de los pacientes*

El establecimiento se compromete a hacer todo lo necesario para que se respeten los derechos del paciente.

Estos derechos están claramente definidos y han sido objeto de diferentes cartas, tanto a nivel nacional como europeo. Estas cartas también están a su disposición en nuestra página web.

### *El Centro Hospitalario y los medios de comunicación*

El establecimiento recibe solicitudes de reportajes por parte de redacciones de prensa, emisoras de radio o canales de televisión. El Director da sistemáticamente su acuerdo para realizar un reportaje dentro del establecimiento, pero esta autorización no exime al periodista de solicitar su autorización individual expresa para fotografiarle, grabarle o entrevistarle. Si observa que no se respeta este principio, puede ponerse en contacto con el servicio de Comunicación del establecimiento.

Para los menores y los mayores protegidos, se debe obtener una aprobación por escrito del representante legal. Las imágenes de los pacientes se realizan bajo la exclusiva responsabilidad de los profesionales de la prensa. El Centro hospitalario no podrá ser responsabilizado en caso de litigio consecutivo a una autorización.

## **PATRIA POTESTAD**

### *Hospitalización de un menor*

El consentimiento para los cuidados y las intervenciones quirúrgicas de los menores debe darlo el titular de la patria potestad. En caso de que el rechazo de un tratamiento por el titular de la patria potestad pudiera tener consecuencias graves para la salud del menor, el médico prestará los cuidados indispensables.

El menor tiene derecho a recibir información y a participar en la toma de las decisiones que le afecten, de una manera adecuada a su grado de madurez. En caso de que el menor se opusiera a la consulta del titular o titulares de la patria potestad, para mantener el secreto sobre su estado de salud, el médico puede aplicar el tratamiento o realizar la intervención después de haber intentado hacer que el menor cambie de opinión. En este caso, el menor estará acompañado por la persona mayor de edad que elija.

## **INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO**

### *Derecho a la información y al consentimiento informado*

El paciente tiene derecho a una información comprensible, clara y leal, facilitada por cada profesional en su ámbito de competencia y respetando las reglas profesionales aplicables. El paciente debe poder expresar su consentimiento antes de la realización de un acto médico. Este consentimiento debe ser libre e aclarado particularmente a través de la información aportada previamente por el médico y podrá retirarse en cualquier momento. En el caso de los menores, la ley prevé que tienen derecho a recibir información y a participar en la toma de decisiones que les afecten.

### *Designación de la persona de confianza*

La ley nº 2002-303 de 4 de marzo de 2002 sobre los derechos de los enfermos brinda a los mayores de edad la posibilidad de designar por escrito a una “persona de confianza”, que puede ser un familiar, un amigo, un allegado, su médico o cualquier persona que elija y haya dado su consentimiento.

Se le entregará un formulario en el servicio de cuidados que le permitirá designar a la persona de confianza que desee. Su nombre figurará en su historial médico y podrá revocarla en cualquier momento.

Puede acompañarle en sus trámites y asistir a las entrevistas médicas para ayudarle en sus decisiones. Será consultada en caso de que usted no esté en condiciones de expresar su voluntad.

### ***Redacción de las directivas anticipadas***

En virtud del decreto n° 2006-119 relativo a las directivas anticipadas, en aplicación de la ley denominada “Leonetti”, las personas mayores de edad pueden escribir directivas anticipadas que se conservarán en su historial médico. El médico las tendrá en cuenta si no puede expresar su voluntad. De este modo, puede comunicar su deseo de limitar o interrumpir los tratamientos en curso. Estas directivas son revocables en cualquier momento.

Los equipos están a su disposición para cualquier información complementaria sobre estos temas.

### ***Mayores protegidos***

Las personas protegidas tienen derecho a recibir información y a participar en la toma de decisiones que le afecten, de una manera acorde a su discernimiento. Si el mayor bajo tutela es apto para expresar su voluntad y para participar en la decisión, debe pedirse sistemáticamente su consentimiento. En caso de que el rechazo de un tratamiento por el tutor pudiera tener consecuencias graves para la salud del mayor bajo tutela, el médico presta los cuidados indispensables.

### ***Servicio Permanente de Acceso a la Atención Sanitaria***

El hospital es accesible a todos, en particular a las personas sin recursos y, en caso de urgencia, a las personas sin cobertura social. .

En este marco, en el Centro Hospitalario de Périgueux existe un Servicio Permanente de Acceso a la Atención Sanitaria (PASS) que tiene como misión facilitar el acceso al sistema sanitario a las personas en situación de precariedad y acompañarlas en los trámites necesarios para el reconocimiento de sus derechos.

Una asistente social presta este servicio permanente, situado en el Servicio de Admisión de Urgencias.

Horas de presencia: de 8:45 a 17:00 h de lunes a viernes.

Puede ponerse en contacto con el PASS llamando al 05 53 45 26 07.

## **COMUNICACIÓN DEL HISTORIAL MÉDICO**

### ***Plazo de conservación del historial médico***

El plazo único de conservación es de 20 años a partir del último paso por el establecimiento.

#### **Excepciones:**

En el caso de los niños menores de ocho años en el último paso por el establecimiento, el historial se conserva hasta que cumplan 28 años.

En el caso de los historiales de personas que hayan fallecido antes de que se cumplan 10 años del último paso por el establecimiento, el plazo de conservación es de 10 años a partir de la fecha de fallecimiento.

### ***Comunicación del historial médico***

Puede acceder a las informaciones que figuran en su historial en virtud de la ley del 4 de marzo de 2002 mediante consulta in situ o el envío de los documentos requeridos.

Para ello, debe descargar directamente en nuestra página web ([www.ch-perigueux.fr](http://www.ch-perigueux.fr) sección “droits du patient” (derechos del paciente)) un **formulario de solicitud de acceso al historial médico** y enviárnoslo acompañado de un justificante de su identidad.

Si no tiene acceso a Internet, puede enviar una carta a “**Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier, 80 avenue Georges Pompidou CS 61205, 24019 PERIGUEUX CEDEX**” y le transmitiremos el formulario de solicitud de acceso al historial médico.

Para los menores, el derecho de acceso lo ejerce el titular de la patria potestad. A petición del menor, este acceso se realiza a través de un médico.

**Los derechohabientes** tienen acceso al historial médico de una persona fallecida justificando su identidad y su vínculo de parentesco con el fallecido para conocer las causas de la muerte, defender la memoria del difunto o hacer valer sus derechos salvo voluntad contraria expresada por la persona antes de su fallecimiento.

### *Informática y libertades*

Dentro del respeto del secreto médico y los derechos del enfermo, el DIM (Departamento de Información Médica) tiene la vocación de ser un lugar privilegiado de centralización, síntesis y análisis de la información médica hospitalaria. **En virtud del artículo R6113-7 del código francés de Salud pública, se informa a las personas tratadas en el establecimiento de que:**

- Sus datos personales son objeto de un tratamiento automatizado en las condiciones establecidas por la ley n° 78-17 de 6 de enero de 1978 relativa a la informática, los archivos y las libertades;
- Estos datos son transmitidos al médico responsable de la información médica en el establecimiento y están protegidos por el secreto médico;
- Llegado el caso, pueden ejercer su derecho de acceso y rectificación dirigiéndose al médico responsable de la información médica en el establecimiento, directamente o a través del especialista responsable de la estructura médica en la que recibieron cuidados o del especialista que haya constituido su historial
- Tienen derecho a oponerse, por razones legítimas, a la compilación y al tratamiento de datos nominativos personales, en las condiciones establecidas en el artículo 38 de la ley n° 78-17 de 6 de enero de 1978 citada anteriormente.

**Especialistas Hospitalarios: Dr. BUHAJ V (Médico Responsable), Dr. BOUTREUX S**

<b>ESTÁ HOSPITALIZADO, SU OPINIÓN NOS INTERESA</b>
--

**Por E-mail:**

Para mejorar la calidad de los servicios y los cuidados prestados a los pacientes, el Centro hospitalario de Périgueux participa activamente en el sistema nacional de medición de la satisfacción de los pacientes hospitalizados e-Satis. En el marco de esta encuesta, se le invitará a expresar por E-mail su opinión sobre la calidad de la atención a través de un cuestionario on line totalmente anónimo.

**Para participar, facilite a la oficina de admisiones su dirección E-mail o compruebe que está actualizada.**

**Por correo postal:**

En el folleto de acogida encontrará un cuestionario de satisfacción sobre las diferentes prestaciones que ha recibido durante su estancia. **Cumpliméntelo y entréguenoslo, incluso de forma anónima.**

Todos los cuestionarios recibidos se someten a un análisis cuyos resultados se comunican a la Comisión de relaciones con los usuarios para conocer el nivel de satisfacción global y considerar las medidas de mejora de la calidad que pueden poner de manifiesto estos cuestionarios.

<b>AGRADECIMIENTOS Y RECLAMACIONES</b>
--

***Agradecimientos, críticas, quejas, observaciones y reclamaciones***

Sus cartas de agradecimiento se transmiten sistemáticamente al personal de los servicios. Si no está satisfecho con la atención recibida, diríjase a los responsables sanitarios o al responsable del servicio, que le atenderán y le darán explicaciones.

Los usuarios o sus allegados que deseen formular una queja relacionada con la actividad del establecimiento pueden enviar una carta a:

**Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier**  
**80 avenue Georges Pompidou**  
**CS 61205 - 24 019 PERIGUEUX CEDEX**  
o un E-mail a [dg.secretariat@ch-perigueux.fr](mailto:dg.secretariat@ch-perigueux.fr)

La secretaría de la Dirección de los Usuarios, Riesgos y Calidad presta un servicio de atención telefónica para recoger las reclamaciones orales de lunes a viernes, de 8:30 a 17:00 h (16:00 los viernes). **Tel.: 05.53.45.25.64.**

Fuera de estas franjas horarias, se ha puesto a disposición de los pacientes y sus familiares un contestador automático llamando al **05.53.45.25.34.**

***Examen de las quejas y reclamaciones***

Cuando el Director recibe su queja o reclamación, le envía una carta y organiza una investigación interna.

Sistemáticamente, se le enviará una respuesta por escrito.

También se le podrá proponer que se reúna con el mediador médico y/o el mediador no médico del establecimiento.

Estas 2 personas se encargan de reunirse con los usuarios que no están satisfechos con la atención que han recibido ellos o sus familiares, escucharles, darles explicaciones e indicarles las vías de conciliación y de recurso de las que disponen.

Todos los años, la CRUQPC (Comisión de las Relaciones con los Usuarios y de la Calidad de la Atención) analiza el conjunto de las reclamaciones recibidas, tanto escritas como orales.

***Comisión de las Relaciones con los Usuarios y de la Calidad de la Atención (CRUQPC)***

La CRUQPC tiene como misiones velar por que se respeten sus derechos y ayudarle en sus gestiones. Puede ser requerida para que examine sus quejas o reclamaciones. Además, debe recomendar al establecimiento la adopción de medidas para mejorar la acogida y la atención de las personas hospitalizadas y de sus allegados.

La CRUQPC está formada por el Director del establecimiento o su representante, el mediador médico y no médico, 2 representantes de los usuarios y diferentes representantes del establecimiento.

Puede consultar la lista de los miembros en el punto de atención al público o en el tablón de anuncios de la recepción.

### ***Recomendaciones***

**Nos comprometemos a respetar sus derechos, le rogamos que respete nuestras reglas. Puede acceder al reglamento interno del CHP directamente en nuestra página web o en nuestros servicios.**

### **Recomendaciones específicas**

- Evitar las visitas en grupo;
- Ser discreto, respetar el descanso y la intimidad de los pacientes;
- No ofrecer ningún alimento o bebida sin el acuerdo del equipo sanitario, ni almacenarlos en la habitación;
- Están prohibidos los animales, las plantas y las flores cortadas;
- Está prohibido introducir bebidas alcohólicas o estupefacientes.

## **CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS**

El Centro hospitalario de Périgueux se ha comprometido en un procedimiento de mejora continua de la calidad y de la seguridad de los cuidados, respetando los principios enunciados en la carta del paciente hospitalizado.

### ***1 - Procedimiento de certificación***

La certificación de los establecimientos sanitarios es un procedimiento que tiene como finalidad contribuir a mejorar la atención de los pacientes en los hospitales y clínicas en todo el territorio francés

Consiste en una autoevaluación, seguida de una visita realizada por profesionales sanitarios externos al establecimiento, que integra un dispositivo de seguimiento. El objetivo es involucrar a los profesionales del establecimiento en un procedimiento de Calidad sostenible. La Alta Autoridad de salud se encarga de su seguimiento.

El Centro hospitalario de Périgueux pasó su 4ª visita de certificación en abril de 2013. Al término de este procedimiento, **la HAS pronunció la certificación del establecimiento**. La próxima visita de certificación se realizará del 8 al 12 de febrero de 2016.

### ***2 – Lucha contra los riesgos infecciosos***

La eficacia de las medidas de higiene existentes en los servicios de cuidados es asunto de todos y depende de su participación y de las de sus visitas. Las infecciones nosocomiales y las relacionadas con los cuidados son las que aparecen en el transcurso o después de una hospitalización y que no existían en el momento del ingreso. Para prevenir el riesgo infeccioso relacionado con los cuidados y el entorno, nuestro establecimiento dispone de una Comisión del Riesgo Infeccioso (CRI), de un equipo operativo de higiene que se encarga de la aplicación de la política definida por la CRI y de una red de corresponsales médicos y paramédicos en higiene en los servicios de cuidados..

### ***3 – Evaluación de las Prácticas Profesionales***

La evaluación de las prácticas profesionales tiene por objeto la mejora continua de la calidad de los cuidados y del servicio prestado a los pacientes por los profesionales sanitarios. Tiene por objeto promover la calidad, la seguridad, la eficacia y la eficiencia de los cuidados y de la prevención y, más generalmente, la salud pública, respetando las reglas deontológicas.

Consiste en el análisis de la práctica profesional en referencia a recomendaciones y según un método elaborado o validado por la Alta Autoridad de salud e incluye la aplicación y el seguimiento de acciones de mejora de las prácticas.

Los médicos y el personal sanitario que ejerce en el centro de Périgueux llevan a cabo evaluaciones de sus prácticas profesionales según las modalidades definidas por la Alta Autoridad de salud.

#### **4 – Indicadores de calidad**

En el marco del procedimiento de mejora de la calidad de los cuidados y de la transparencia del sistema de sanitario que ofrece nuevos medios de pilotaje, el Ministerio de sanidad ha implantado un dispositivo de generalización de los indicadores de calidad de los establecimientos sanitarios.

Los indicadores de calidad y de cuidados del CH de Périgueux pueden consultarse en los tableros de anuncios situados en el vestíbulo de recepción.

#### **5 – Vigilancia sanitarias**

La Comisión Médica de Establecimiento ha designado a los especialistas corresponsales de vigilancias sanitarias reguladas. Estos especialistas son los interlocutores privilegiados de sus colegas en caso de anomalías o incidentes comprobados en cada ámbito referenciado a través de una ficha de notificación propia a las vigilancias sanitarias.

## **DOLOR**

### **Evaluar el dolor para aliviarlo es un derecho de los pacientes.**

Prevenir y tratar el dolor o por lo menos controlarlo es posible con medios como la analgesia controlada por el paciente, la anestesia local, y otros medios técnicos modernos, unidos a atenciones de acompañamiento, dando prioridad a la comodidad, la humanidad y la escucha. Los pacientes, adultos, niños o ancianos, que sufren dolores agudos provocados por una enfermedad, un traumatismo, una intervención quirúrgica u obstétrica, etc. son atendidos por el equipo de anestesia y en los servicios de hospitalización.

Los pacientes que sufren dolores crónicos y resistentes a los tratamientos antiálgicos habituales, son atendidos, fuera de hospitalización, durante una consulta externa con el equipo pluridisciplinario de evaluación y tratamiento del dolor. El Comité local de lucha contra el dolor (CLUD) coordina y optimiza los esfuerzos de lucha contra el dolor dentro del establecimiento.

## **LA CASA DE LOS USUARIOS**

El Centro hospitalario de Périgueux favorece la intervención de las asociaciones de voluntarios para ayudar a los pacientes y a su entorno. A la entrada del nuevo edificio, se ha habilitado la Casa de los usuarios para facilitar la presencia de las asociaciones, poniendo a su disposición un espacio de acogida, intercambio de opiniones, escucha e información.

### **Misiones**

**Informar** a los pacientes y a su entorno sobre el conocimiento de la enfermedad, los trámites administrativos, los derechos de los usuarios y las campañas de prevención para la salud.

**Facilitar** la relación entre los diferentes actores del establecimiento (asociaciones, representantes de los usuarios, usuarios y profesionales sanitarios).

### ***Funcionamiento***

**Veinte asociaciones tienen actualmente servicios permanentes regulares** de acceso libre (sin cita), gratuito y anónimo.

En los servicios y los lugares de atención al público, se ha distribuido un folleto informativo que precisa los horarios de los servicios permanentes de las diferentes asociaciones. Estas informaciones también están disponibles en la página web del establecimiento.

**Puede ponerse en contacto llamando al 05 53 45 29 48**, o dirigirse a la Casa de los usuarios, situada en la planta baja de la entrada principal del edificio C, a la derecha.

### **¿Cómo ponerse en contacto con los representantes de los usuarios?**

Los representantes de los usuarios proceden de asociaciones que cuentan con una autorización para representar a los usuarios en las instancias hospitalarias o de salud pública. Para ponerse en contacto con ellos, consulte la lista de representantes de los usuarios y sus datos en el punto de atención al público del establecimiento.

## **CARTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

1 Todas las personas tienen la libertad de elegir el centro sanitario en el que serán atendidas, dentro de las posibilidades de cada establecimiento. El servicio público hospitalario es accesible a todos, en particular a las personas sin recursos y, en caso de urgencia, a las personas sin cobertura social. Está adaptado para las personas discapacitadas

2 Los establecimientos sanitarios garantizan la calidad de la acogida, los tratamientos y los cuidados. Prestan especial atención al alivio del dolor y hacen todo lo posible para asegurar a los pacientes una vida digna, con una atención particular al final de la vida.

3 La información facilitada al paciente debe ser accesible y real. El paciente hospitalizado participa en las decisiones terapéuticas que le afectan. Puede pedir ser asistido por una persona de confianza elegida libremente.

4 Un acto médico sólo puede practicarse con el consentimiento libre e informado del paciente, que tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento. Toda persona mayor de edad puede expresar sus deseos en cuanto al final de su vida en directivas anticipadas.

5 Se ha previsto un consentimiento específico, particularmente para las personas que participan en una investigación biomédica, para la donación y la utilización de los elementos y los productos del cuerpo humano y para los actos de diagnóstico.

6 Las personas a las que se les propone participar en una investigación biomédica son informadas, en particular, de los beneficios esperados y los riesgos previsibles. Su acuerdo debe darse por escrito. Su rechazo no tendrá consecuencias sobre la calidad de los cuidados que recibirá.

7 El paciente hospitalizado puede, salvo las excepciones previstas por la ley, abandonar el establecimiento en cualquier momento después de haber sido informado sobre los eventuales riesgos a los que se expone.

8 El paciente hospitalizado es tratado con consideración. Se respetan sus creencias, y se preservan su intimidad y tranquilidad.

9 Se garantiza a todas las personas el respeto de la vida privada y la confidencialidad de sus informaciones personales, administrativas, médicas y sociales.

10 El paciente hospitalizado (o sus representantes legales) tiene derecho a acceder directamente a la información sobre su estado de salud. Bajo ciertas condiciones, sus derechohabientes en caso de fallecimiento tienen este mismo derecho.

11 El paciente hospitalizado puede expresar observaciones sobre los cuidados y la acogida que ha recibido. En cada establecimiento, una comisión de relaciones con los usuarios y de calidad de la atención vela, en particular, por que se respeten los derechos de los usuarios.

Todas las personas tienen derecho a ser escuchadas por un responsable del establecimiento para exponer sus quejas y solicitar la reparación de los perjuicios que consideraran haber

sufrido, en el marco de un procedimiento de solución amistosa de los litigios y/o ante los tribunales.

\*Puede acceder al documento íntegro de la carta del paciente hospitalizado en la página web:

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

También puede obtenerlo de forma gratuita e inmediata solicitándolo en el servicio encargado de la recepción del establecimiento.