

Livret d'accueil de la personne hospitalisée



Le mot du médecin-chef

L'Hôpital d'Instruction des Armées Legouest, établissement du Ministère des Armées, est un hôpital militaire implanté depuis 1912 en centre-ville. Son aspect pavillonnaire lui donne cette touche à taille humaine, au milieu d'un jardin de verdure s'étendant sur 8,5 hectares.

Si son objectif premier et principal est le soutien des Forces en tout temps, en tout lieu et en toutes circonstances, il est aussi ouvert largement sur le monde de la santé publique. Cette ouverture se concrétise par un partenariat privilégié avec le CHR Metz-Thionville (CHR MT) scellé par un accord-cadre le 06 février 2014, décliné depuis en plusieurs accords spécifiques. Cet accord est renforcé depuis le 21 mars 2017 par la signature d'une convention de partenariat entre le Service de santé des armées et le CHR M, renouvelée en juin 2022. Des équipes civilo-militaires se forment pour armer des services territoriaux.

Sans perdre son âme militaire et surtout ses missions que seul lui-même est en capacité de mener (réponse aux objectifs opérationnels et aux besoins de Défense du territoire de santé), l'HIA Legouest se modernise, entre dans le monde du XXI^{ème} siècle avec l'ambition stratégique 2030 et la loi de modernisation de la santé du 26 janvier 2016. Il est depuis le 24 juin 2016 membre associé du groupement hospitalier de territoire (GHT) Lorraine Nord dont le CHR MT est l'établissement support. Il participe amplement au projet médical partagé et coordonné ayant pour but de renforcer des filières de soins adaptées aux besoins de la population et d'améliorer le parcours de santé de chaque patient qui lui est confié. Un projet pédagogique commun vient renforcer ce partenariat, les axes pédagogiques s'articulant au plus près des besoins des forces armées mais aussi de la santé publique, en termes de formation continue et de recherche clinique.

L'HIA Legouest est un hôpital polyvalent, dont les axes forts sont d'une part un important service de médecine interne-rhumatologie et polyvalente et d'autre part un centre développé dans la réadaptation et réhabilitation qu'elle soit physique (service de médecine physique et réadaptation possédant de nombreuses compétences) ou psychique avec un service de psychiatrie tout à la fois tourné vers les forces et offrant des compétences variées au territoire de santé. L'HIA Legouest propose également un service des urgences ouvert de 8h à 18h, 7j/7j. Ce service est complété par un service d'urgences dentaires ouvert tous les jours de la semaine, offrant des soins urgents de qualité.

L'HIA Legouest s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Elles sont associées à un désir d'accompagnement hôtelier à votre écoute et en constante amélioration. C'est pourquoi, comme pour les autres établissements de santé, l'HIA Legouest est soumis aux visites de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport de certification est public et consultable sur le site Internet de la HAS.

Les personnels de l'HIA Legouest, médicaux, paramédicaux et administratifs mettent tout en œuvre au quotidien pour que votre séjour se déroule de façon optimale. N'hésitez pas à leur faire part de vos remarques, de vos suggestions et de vos encouragements. Un questionnaire de satisfaction vous sera remis à votre sortie.

Bon séjour à l'HIA Legouest

Le médecin-chef de l'HIA Legouest



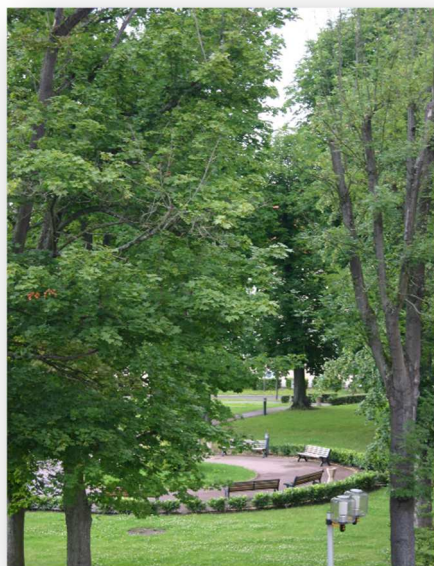


L'HIA Legouest, un hôpital pour tous au cœur de la ville

***Un hôpital du ministère des armées accueillant tous les
assurés sociaux***

L'Hôpital d'Instruction des Armées (HIA) Legouest est un établissement de santé du ministère des armées. Si sa mission principale est le soutien des forces armées en France et/ou en Opérations Extérieures, l'hôpital participe aussi au Service Public Hospitalier du Territoire.

Certifié par la Haute Autorité de Santé, il accueille tous les patients civils et militaires et dispense des soins de qualité en consultations, en hospitalisation conventionnelle ou ambulatoire, et soins externes, à tous les assurés sociaux.



Implanté dans un parc arboré de 8.5 hectares, au centre de la ville de Metz, l'HIA Legouest propose une offre de soins de proximité de premier recours disponible de 8h à 18h, avec son service des Urgences, l'Unité de Consultation Odontologique Non Programmée (UCONP, urgences dentaires) et la maison médicale de garde de la ville de Metz (Médigarde).

L'HIA Legouest est membre associé du Groupement Hospitalier de Territoire Lorraine Nord et, à ce titre, développe un partenariat privilégié avec le CHR de Metz-Thionville.

Ce partenariat, scellé le 6 février 2014 par la signature d'un accord cadre, est réaffirmé par la signature d'une convention de partenariat le 21 mars 2017, puis en juin 2022.

Ces accords permettent de proposer une offre de soins complète sur le territoire Lorraine Nord, et plus particulièrement sur le territoire messin, centrée sur un parcours de soins des patients, adapté et coordonné. Cette coopération s'inscrit dans le plan régional de santé fixé par le ministère de la santé et dans l'ambition stratégique 2030 fixée par le ministère des armées.

Dans ce cadre, des équipes civilo-militaires sont constituées permettant les échanges de personnels entre les 2 structures et l'utilisation partagée des équipements.

Établissement d'instruction, l'HIA Legouest assure, en lien avec les CHU de Nancy, de Strasbourg et l'École du Val-de-Grâce (Paris), la formation de l'ensemble de son personnel : médecins et internes, spécialistes et généralistes, paramédicaux ; militaires ou civils.

La Cellule d'Accueil des Militaires (CAM) se charge de la prise de rendez-vous des patients militaires et de leurs proches, tant pour les soins que pour les visites d'aptitude ou d'expertise. Elle les assiste également dans leurs démarches administratives au sein de l'établissement.

Votre arrivée

Formalités administratives

Les personnels d'accueil sont à votre disposition pour :



- constituer votre dossier administratif,
- simplifier votre prise en charge,
- établir votre carte du Service de Santé des Armées pour l'établissement.

Hospitalisation en urgence ou transfert d'un autre établissement



Les documents justificatifs d'identité et de couverture sociale, ci-dessous listés, vous seront demandés à votre arrivée. Vos proches pourront vous les apporter si vous ne les avez pas. Votre dossier administratif pourra être complété ultérieurement, au niveau du Service des Hospitalisations et des Soins Externes (SHSE) par un membre de votre famille ou un proche.

Hospitalisation programmée



Vous êtes civil ou militaire, en activité ou retraité, bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), ressortissant français ou de l'Union Européenne ou de l'espace économique européen, vous pouvez accéder aux soins de l'HIA Legouest.

Si vous êtes bénéficiaire de l'Aide Médicale d'État (AME), vous devez présenter un justificatif de situation régulière en France pour pouvoir être admis à l'HIA Legouest.

Présentez-vous au Service des Hospitalisations et des Soins Externes (SHSE) (rez de chaussée du bâtiment 52, à l'entrée de l'hôpital).

Munissez-vous des documents suivants :

- Un justificatif d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour),
- Votre carte Vitale et/ou l'attestation délivrée par votre caisse d'assurance maladie,
- Votre carte de mutuelle en cours de validité ou votre attestation de droits à la couverture universelle complémentaire si vous êtes bénéficiaire de la CSS,
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (facture de téléphone, électricité, gaz, ...),
- Les coordonnées de votre médecin traitant,

Et, si nécessaire, de :

- La notification d'aide médicale d'État (NAME),
- Un justificatif de situation régulière sur le territoire français.

Par ailleurs, en fonction de votre situation, des documents complémentaires sont nécessaires pour vous éviter une facturation :

Situation	Militaire	Civil
Accident du travail	Extrait du registre de constatations Déclaration d'Affection Présumée Imputable au Service (DAPIAS)	Déclaration d'accident du travail
Pensionné invalide de guerre (Article L 212-1 du code de pension militaire d'invalidité des victimes de guerre*)	Carnet de soins gratuits	Carnet de soins gratuits
Ressortissant de l'Union Européenne (UE)	Soins urgents : Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) <u>ou</u> Formulaire S2 pour les soins programmés	

*anciennement Article L 115.

L'admission programmée d'un patient ne bénéficiant pas de la sécurité sociale française ou européenne, doit obligatoirement faire l'objet d'une demande spécifique soit :

- auprès du médecin-chef de l'hôpital s'il est ressortissant de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Économique Européen (EEE),
- auprès du ministre des Armées par l'attaché de l'ambassade s'il est ressortissant hors UE ou de l'EEE.

Si vous êtes salarié, il est indispensable de prévenir votre employeur et de lui fournir un bulletin de situation confirmant votre hospitalisation. Demandez-le au Service des Hospitalisations et des Soins Externes (SHSE) ou au cadre de santé du service si vous ne pouvez pas vous déplacer.



Prévoyez un délai de 30 minutes pour réaliser les formalités administratives avant votre consultation ou hospitalisation.



Frais d'hospitalisation

L'Hôpital d'Instruction des Armées Legouest est un établissement conventionné ne pratiquant pas le dépassement d'honoraires.

Tous les soins prodigués à l'hôpital ont un coût.

Vous pouvez consulter les tarifs d'hospitalisation en annexe de ce livret ou à l'affichage dans le service d'hospitalisation ainsi qu'au Service des Hospitalisations et Soins Externes.

Les frais d'hospitalisation comprennent (pour chaque journée d'hospitalisation) :

- Le prix de journée ; il dépend du service dans lequel vous êtes hospitalisé,
- Le forfait journalier d'hospitalisation (montant fixé par décret ministériel),
- Le supplément du régime particulier (chambre individuelle) si vous l'avez choisi.

1- Vous êtes affilié à la sécurité sociale

La prise en charge du prix de journée et du forfait journalier sera de 100 % dans les cas suivants

- Bénéficiaire du régime local Alsace Moselle,
- Pensionné Article L.212-1 du Code de pension militaire d'invalidité des victimes de guerre
- Accident du travail ou maladie professionnelle,
- Maternité (à partir du 6^{ème} mois de grossesse).

Dans certains cas, l'assurance maladie prend en charge à 100 % la totalité du prix de journée :

- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- Séjour en rapport avec une affection de longue durée,
- Bénéficiaire d'une invalidité,
- Si intervention avec un acte supérieur ou égal à 120 € ou acte en K supérieur à 50*.

**Participation forfaitaire de 18 € en sus.*

Toutefois le forfait journalier vous sera facturé (ou le cas échéant, il sera facturé à votre organisme complémentaire).

Dans les autres cas, la prise en charge des frais des journées d'hospitalisation est limitée à 80%.

Les 20 % restants, appelés « Ticket Modérateur », ainsi que le forfait journalier et le supplément du régime particulier* (si vous l'avez choisi) vous seront facturés, sauf si votre organisme complémentaire couvre ces prestations.



** le supplément du régime particulier reste toujours à votre charge. Il sera facturé à votre mutuelle seulement si vous avez fourni une attestation de prise en charge lors de votre admission.*

Vous réglerez directement les frais que vous aurez engagés (télévision, téléphone) au bureau de la société prestataire. (bâtiment 31, niveau 0)

2- Vous n'êtes affilié à aucun organisme de prise en charge



Vous devrez verser un dépôt de garantie couvrant la totalité des frais estimés.

Votre séjour

Nous identifier



Chacun de vos interlocuteurs porte un badge pour vous permettre de l'identifier. N'hésitez pas à lui demander son nom et sa fonction. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter.



Médecins et personnels
soignants



Pharmaciens,
personnels de la pharmacie



Personnels administratifs,
techniques et logistiques

Traitement médicamenteux personnel

Lors de votre hospitalisation, vous devez, si vous en possédez, prendre avec vous vos médicaments habituels (dans les boîtes, non déconditionnés) ainsi que vos ordonnances.

En effet, si l'hôpital ne dispose pas de certains médicaments, il peut être amené à utiliser les vôtres pour assurer la continuité de votre traitement.

Repas

Les repas sont servis à partir de :



- 7 h 30 pour le petit déjeuner
- 12 h 20 pour le déjeuner
- 18 h 20 pour le dîner.

Cafétéria

« L'Escale » est un espace détente situé au niveau -1 du bâtiment 031.

Vous y trouverez boissons, sandwiches et confiseries, et bibeloterie. Vous pourrez y consulter le journal du jour.

Les horaires d'ouverture sont :

Du lundi au Jeudi	Le vendredi
De 7h30 à 18h00	De 7h30 à 17h45



Téléphone, télévision et accès internet

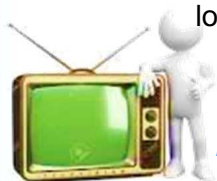
L'usage des téléphones portables est déconseillé dans les services d'hospitalisation. Un téléphone et une télévision avec modem wifi intégré sont à votre disposition dans la chambre, en location. Seuls les numéros internes sont accessibles gratuitement depuis votre chambre.



Vous pouvez contacter le prestataire (en précisant nom de l'hôpital (Metz), nom, prénom, chambre...) :

- Au point d'accueil (niveau 0 du bâtiment 31, ou au poste 22.71)
- Par internet www.soframedia.fr
- Par téléphone 03.27.09.27.92

Pour la télévision, les règles de courtoisie et de respect de l'autre sont de mise lorsque vous êtes en chambre double.



Les tarifs de location sont consultables en annexe de ce livret.

Salon de coiffure



Le salon de coiffure se situe au niveau -1 du bâtiment 31. Il est ouvert :

Lundi et Jeudi	Mardi
De 9h00 à 16h30	9h00 à 12h00

Ces horaires peuvent être modulables au-delà de ces créneaux sur rendez-vous.

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer physiquement, la coiffeuse peut venir dans votre chambre. Elle est joignable au poste 48.45, pendant ses heures de présence sur l'établissement.

Les tarifs sont consultables en annexe de ce livret.

Bureau Postal

Vous pouvez remettre vos lettres affranchies au personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé et vous faire adresser du courrier personnel à l'adresse suivante :

Madame, Mademoiselle, Monsieur.....

HIA Legouest

Service de

.....

27, avenue de

Plantières BP 90

001

57 077 Metz Cedex 3

Bibliothèque

Associée à un espace détente, une bibliothèque est à votre disposition au niveau -1 du bâtiment 31, face à la cafétéria. Elle est ouverte seulement si des volontaires du service civique sont présents, les mardis et jeudis de 13h à 16h .

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, vous pouvez contacter le Service Civique au 24-57, depuis votre téléphone de chambre, pour obtenir le prêt de livres et/ou magazines. Consommation des boissons achetées à « l'escale », autorisées.

Cultes

Le respect des cultes est un des principes de la charte de la personne hospitalisée.

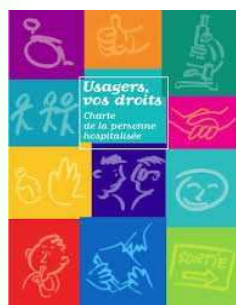
Les ministres des cultes catholique, israélite, musulman et protestant peuvent être contactés à votre demande par l'intermédiaire des personnels du service.

Un office catholique est célébré à la chapelle de l'hôpital (bâtiment 20) le dimanche à 10 h 30, et le mardi à 16 h 00. Vous pouvez y assister sauf contrainte de soins. La chapelle est par ailleurs ouverte du lundi au vendredi de 14 h 30 à 16 h 30.

Vos droits

Tout patient accueilli dans l'HIA est une personne avec des droits et des devoirs.

L'HIA veille au respect des *droits de l'Homme et du citoyen* ainsi qu'aux principes généraux du droit français. Il applique dès lors les préceptes dictés par la *loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé*.



La charte de la personne hospitalisée vous permet de connaître l'étendue de vos droits.

Vous pouvez la consulter en annexe de ce livret.

Respect des personnes et confidentialité

- La personnalité et la dignité de chacun sont respectées.
- Le soulagement de la souffrance est une préoccupation constante de tous les intervenants, votre douleur sera prise en charge (*article 1110-5 du Code de Santé Publique*).



Vous trouverez au sein des services, en affichage, un document sur cette prise en charge.

- Les médecins responsables, ou le personnel soignant autorisé, vous informent de votre état de santé, des examens et traitements qui vous sont proposés, ainsi que des raisons d'un éventuel transfert dans un autre établissement. N'hésitez pas à leur poser des questions.
- Vous pouvez limiter ou refuser certaines visites, voire demander à ce que votre présence à l'hôpital soit confidentielle.
- Dans le cadre du droit au respect de votre vie privée, l'ensemble des informations vous concernant est soumis au secret professionnel (*article 226-13 du code pénal*).

« Les précautions liées au secret professionnel interdisent de donner des détails de votre santé par téléphone. »

Durée de conservation et communication des informations de santé



Les dispositions de l'*article R 1112-7 du Code de Santé Publique* prévoient la conservation de l'ensemble des informations contenues dans le dossier médical pendant une durée de 20 ans.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations contenues dans votre dossier médical, conformément aux règles de déontologie médicale, aux dispositions de la *loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978* et de la *loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé*.

Vous pouvez obtenir la consultation ou la communication par copie (à titre onéreux) de l'ensemble ou d'une partie de votre dossier médical sur demande écrite adressée au médecin-chef de l'établissement.

Consentement

1- Consentement éclairé



Tout acte de soins doit être pratiqué avec le consentement du patient, sauf urgence (*articles L. 1111-2 et suivants du Code de Santé Publique*).

Vous devez recevoir une information claire et compréhensible sur les actes pratiqués, les bénéfices attendus et les risques éventuels. Vous pouvez demander toute information complémentaire et/ou un délai de réflexion avant la mise en place d'un traitement, par exemple.

2- Consentement au partage des données



Le partage des données est nécessaire pour assurer une continuité des soins, au sein de l'établissement lui-même, mais également au sein d'un autre établissement où vous pourriez bénéficier d'un examen ou d'une prise en charge complémentaire (*articles L. 1110-4 et L. 1110-12 du Code de Santé Publique et articles 226-13 et suivants du Code Pénal*).

Les modalités de partage et d'échange d'informations diffèrent selon que les professionnels font partie ou non de la même équipe de soins.



Une équipe de soins regroupe l'ensemble des professionnels :

- participant à la réalisation d'un acte de diagnostic, thérapeutique, de compensation du handicap, de soulagement de la douleur ou de prévention de perte d'autonomie, ou aux actions nécessaires à la coordination de plusieurs de ces actes
- et qui exercent dans le même établissement, au sein du service de santé des armées, dans le même établissement dans le cadre d'une structure de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale (exemple : groupement hospitalier de territoire, maison ou centre de santé)
- ou sont reconnus comme membre de l'équipe de soins par le patient qui s'adresse à eux pour la réalisation de consultations et d'actes prescrits par un médecin auquel il aura confié sa prise en charge (exemple : votre pharmacien d'officine, le masseur-kinésithérapeute, l'infirmière libérale, ...).

Dans toutes les situations, le partage d'informations entre professionnels suppose :

- qu'ils participent tous à la prise en charge du patient.
- que les informations échangées soient strictement nécessaires à la coordination ou la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

Votre accord au partage et à l'échange de ces informations vous sera demandé lors de vos modalités d'admission

Personne à prévenir

Lors de vos formalités administratives, l'identité et les coordonnées téléphoniques d'une personne à prévenir vous seront demandées par l'agent d'accueil du Service des Hospitalisations et des Soins Externes (SHSE).



Cette personne pourra être contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif. Par exemple, cette personne sera informée si vous deviez être transféré vers un autre établissement de santé ou pour l'informer de la date et heure de votre sortie de l'établissement.

La personne à prévenir n'a pas accès à vos données médicales.

Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) pour vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions (*article L. 1111-6 du Code de Santé Publique*). Elle sera, avec votre accord, tenue informée de votre état de santé.

Elle sera consultée si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance peut être la personne à prévenir.



Un document explicatif vous est remis à votre arrivée dans le service.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, signalez-le aux personnels soignants qui vous guideront dans cette démarche.

Directives anticipées

Les directives anticipées précisent les volontés d'un individu concernant la réalisation de tous traitements et soins, dans l'éventualité où il deviendrait inapte à communiquer ou à participer à la prise de décision pour lui-même. Elles sont formalisées sous forme de document écrit.

Ce document est valable pour 3 ans mais peut être modifié à tout moment par l'intéressé. Il s'agit de l'expression de la volonté du patient sans pour autant s'imposer à la décision médicale (*article L. 1111-11 du Code de Santé Publique*).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, pensez à le signaler aux personnels soignants.

Elles ne pourront pas être respectées si vous ne les avez pas portées à leur connaissance.

Expression des plaintes, réclamations et remarques

Tout usager de l'hôpital peut, *conformément aux articles R 1112-91 et R 1112-94 du Code de Santé Publique*, adresser ses doléances ou remarques :

- En renseignant le questionnaire de satisfaction à votre disposition.
 - En écrivant au médecin-chef de l'hôpital.
-
- En saisissant le cadre de santé ou le médecin du service, si vous êtes témoin ou victime de situation(s) maltraitante(s)
 - En saisissant un membre de la Commission des Usagers (CDU), médiateur ou représentant d'usagers – affiche nominative sur les tableaux d'affichage des services.

Représentants des Usagers

Des représentants des usagers sont à votre disposition pour transmettre vos doléances ou remarques à la direction de l'hôpital. Vous pouvez les contacter directement par téléphone ou par le biais du cadre de santé du service.

Ces représentants siègent à la Commission des Usagers (CDU) qui se réunit au minimum 4 fois/an et participent à la démarche de certification de l'établissement.

La composition de la CDU est disponible à l'affichage dans le service.

Service social

Une assistante sociale est à votre disposition. Elle peut être contactée par l'intermédiaire du cadre de santé de votre service ou directement, depuis votre chambre, au secrétariat du service social (poste 48.50).

Qualité des soins et satisfaction des usagers

Vous avez la possibilité d'accéder aux informations relatives :

- Aux résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de certification émis par la Haute Autorité de Santé (également disponible sur www.qualiscope.fr)
- A la satisfaction des usagers.



Un arrêté ministériel fixe les conditions dans lesquelles l'établissement de santé met à la disposition du public des

indicateurs de qualité et sécurité des soins. Ces indicateurs sont publiés chaque année sous l'égide du Ministère de la Santé et de la Haute Autorité de Santé.

Vous pouvez consulter les résultats de l'établissement sur les tableaux d'affichage du service.



Par ailleurs, l'établissement procède régulièrement à des audits de bonnes pratiques, auprès des professionnels mais également auprès des patients et/ou proches. Vous pourrez ainsi être sollicité pour participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pendant votre séjour. Votre accord sera systématiquement recherché et votre anonymat assuré.

Maîtrise du risque infectieux



L'organisation de la lutte contre les infections Associées aux Soins (IAS) est une obligation dans tous les hôpitaux.

L'hôpital Legouest élabore chaque année un programme d'actions visant à prévenir les IAS et fait partie de la démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Ce programme implique tous les personnels de l'établissement.

Vous-même, vous pouvez être un acteur de la prévention du risque d'IAS : soyez vigilant et prévenez l'équipe soignante si vous ressentez une gêne, une irritation localisée ... avant que les symptômes n'apparaissent visiblement.

L'hygiène des mains est primordiale pour la prévention du risque infectieux.

De la solution hydro alcoolique est à votre disposition, si vous ne pouvez pas l'atteindre, demandez-en à votre proximité.

Tous les personnels l'utilisent avant, après vous prendre en charge, mais aussi pendant vos soins afin de vous garantir ces objectifs :

Prévenir , vous protéger, vous prendre en charge



Don d'organes



La *loi bioéthique du 7 Juillet 2011* stipule que toute personne est considérée comme consentant au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

Accepter de donner ses organes est une décision personnelle.

N'hésitez pas à en parler avec vos proches ; c'est le meilleur moyen de faire respecter votre volonté... et de respecter celles de vos proches. Cette information peut être confiée à la personne de confiance et notifiée dans vos directives anticipées si vous les avez rédigées. Pour en savoir plus sur le don d'organes, vous pouvez vous adresser à l'Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains (ADOT) ou à l'agence de Biomédecine (www.dondorganes.fr).

Si vous n'êtes pas consentant au don d'organes et de tissus humains, vous pouvez exprimer votre refus qui sera consigné sur le registre national des refus.

Recherche clinique et biomédicale



Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale ou clinique (sur un médicament, un prélèvement, un produit ou un matériel : expérimentation, essai d'un médicament, d'un matériel), afin de développer les connaissances scientifiques et médicales.

Votre consentement écrit est obligatoire.

Vous pouvez demander un délai de réflexion et mettre fin à tout moment à votre participation.

La *loi du 20 décembre 1988, modifiée par la loi du 25 juillet 1994*, vous protège et définit les conditions de réalisation de ces protocoles de recherche.

Tous les protocoles de recherche effectués sur l'HIA Legouest sont, au préalable, validés par le Comité d'Éthique de l'Établissement.

Espace de réflexion éthique



Différentes thématiques font l'objet de réflexions collégiales, associant les professionnels de santé, au sein d'un espace de réflexion éthique.




Vos Devoirs

Devoirs du patient



Tout patient admis dans l'HIA est placé sous la responsabilité du médecin-chef, directeur de l'établissement. Il observe et respecte les règles suivantes :

- Adopter une attitude courtoise et correcte envers les personnels, les patients et toute autre personne présente
- Ne pas entraver le bon fonctionnement des services pour l'organisation des soins, traitements et examens en respectant les consignes des médecins et des autres professionnels
- Respecter et préserver la tranquillité des patients, en utilisant avec discrétion les appareils de radio et de télévision, en évitant les conversations trop bruyantes et en atténuant les lumières
- Respecter les zones d'interdiction du téléphone portable signalées par un pictogramme 
- Lorsqu'il estime avoir à se plaindre du personnel, de l'accueil, de la réalisation des soins ou des prestations hôtelières, le faire savoir au cadre de santé et/ou au chef de service
- Respecter les consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité
- Éviter tout acte contraire à la discipline, au bon ordre et à la tranquillité des autres patients
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées ni de substances illicites au sein de l'hôpital
- Ne pas détériorer le matériel mis à disposition (mais aussi sous votre responsabilité) et éviter tout gaspillage
- Ne pas introduire d'animaux au sein de l'établissement
- Ne pas fumer dans tous les lieux fermés et couverts conformément au [décret n° 2006-1386 du 16/11/2006](#), et par extension, ne pas vapoter dans ces mêmes espaces.

***Les espaces fumeurs sont matérialisés par des cendriers
en extérieur, à distance des bâtiments.***

Règlement Intérieur

Tout patient en traitement dans l'HIA est tenu d'observer les dispositions du règlement intérieur de l'établissement.

Vous pouvez demander à le consulter au cadre de santé du service ou à l'accueil du Service des Hospitalisations et Soins Externes (SHSE).

Utilisation des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont des outils de communication et d'information puissants facilement accessibles. Vous pouvez, à travers ses réseaux, partager l'expérience de votre séjour dans notre établissement.

Cependant,

Dispositions relatives au dépôt d'argent et de valeurs



L'hôpital est un lieu public, et malgré la vigilance de tous, les vols sont toujours possibles.

Lorsque vous êtes hospitalisé, nous vous conseillons de ne détenir qu'un minimum d'argent en liquide et aucun objet de valeur.

Vous disposez d'un coffre individuel dans votre chambre (sauf en service de psychiatrie).

Vous avez la possibilité de déposer -contre reçu- votre argent, vos objets de valeur, titres et moyens de règlement au coffre du Service des Hospitalisations et Soins Externes (SHSE) *(du lundi au jeudi de 8 h 00 à 16 h 30 et le vendredi de 8 h 00 à 15 h 30)*.

La récupération des effets déposés au coffre du Service des Hospitalisations et Soins Externes (SHSE) est réalisée contre remise de votre reçu, pendant les mêmes horaires.



L'hôpital ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des valeurs qui n'auront pas fait l'objet d'un dépôt au coffre du bureau des admissions *(loi n° 92-614 du 06/07/1992)*.

Sécurité incendie



Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans tous les espaces de circulation de l'établissement et sur chaque porte de chambre d'hospitalisation. Il est fortement recommandé, pour votre sécurité, d'en prendre connaissance.

Les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de l'établissement.

En cas de découverte d'incendie :

- Donnez l'alerte auprès du personnel du service, de vos voisins de chambre.
- Appelez les pompiers en composant le **22 15** depuis le téléphone de votre chambre.



Dans tous les cas d'alerte incendie :

- Évacuez calmement les locaux en suivant les indications des personnels.

Sécurité routière



- L'accès des véhicules dans l'enceinte de l'établissement est réglementé. Les agents de sécurité sont autorisés à faire ouvrir les coffres pour des vérifications visuelles d'usage.
- La vitesse de circulation est strictement limitée à 20 km/h.
- Vous devez stationner votre véhicule sur une place matérialisée au sol, non réservée.
- Des zones de stationnement sont définies par bâtiment. Elles sont identifiées par des marques rondes de couleur.
- Un parking extérieur est à la disposition des visiteurs, qui devront présenter une pièce d'identité au poste de sécurité pour pouvoir pénétrer dans l'enceinte.
- Adressez-vous au poste de sécurité à l'entrée de l'hôpital pour tout complément d'information.

Devoirs des familles et visiteurs des patients



Les visiteurs des hospitalisés sont également tenus d'observer les dispositions du règlement intérieur, notamment les horaires, les règles de visites, de circulation et de bienséance ci-dessus énoncées.

Visites

Les visites dans les services d'hospitalisation sont autorisées de 13 heures à 20 heures sauf en Médecine Physique et Réadaptation – de 17 heures à 20 heures.

Les visiteurs veillent à ne pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services. Le nombre de visiteurs est limité à 2 personnes à la fois par patient, sauf situation particulière.

En fonction de l'état de santé du patient, l'équipe soignante peut être amenée à limiter la durée de visite.

S'il s'agit de l'état de santé du voisin de chambre, le personnel peut vous proposer de recevoir vos visiteurs au salon des familles.

Lorsque l'état de santé d'un patient le justifie, le chef de service peut autoriser la présence d'un proche en dehors des heures normales de visite. Le cadre de santé sera à même de vous préciser les modalités d'accueil des familles et proches.

***Il est déconseillé de venir accompagné
d'enfants âgés de moins de 12 ans.***

Votre sortie

La sortie est une **PRESCRIPTION MEDICALE**.



La date de votre sortie est fixée par le médecin : cette décision lui appartient. Vous pouvez dès votre arrivée lui demander une estimation de la durée de votre séjour afin de vous organiser.

Vous êtes libre de quitter l'établissement avant la date prévue de départ ; mais, dans ce cas, vous devrez alors signer une demande de sortie contre avis médical.

A votre sortie, différents documents vous seront remis par l'équipe médicale ou soignante :



- de manière systématique, une lettre de liaison qui sera également adressée à votre médecin traitant.

- si besoin :

- un formulaire d'avis d'arrêt de travail,
- l' (les) ordonnance(s) de sortie,
- un bon de transport,
- les dates d'éventuels rendez-vous ultérieurs, ...

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous de n'avoir rien oublié.

Vérifiez coffre de chambre, armoire, table de chevet et salle de bains

Formalités administratives



Le bulletin de situation confirmant votre hospitalisation, notamment destiné à votre employeur (si vous êtes en position d'activité) et à votre caisse de sécurité sociale, est établi par le Service des Hospitalisations et Soins Externes (SHSE).

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, pensez à le demander au cadre de santé qui se charge de le récupérer. Ce document est indispensable au versement de vos indemnités journalières

Si vous avez effectué un dépôt au coffre de l'hôpital, demandez-en la restitution en présentant le reçu en votre possession au Service des Hospitalisations et Soins Externes (SHSE).

Transport pour regagner votre domicile

La délivrance d'un bon de transport est **réglementée**.

Seul le médecin peut décider du mode de transport adapté à votre état de santé et réalisera, si nécessaire, une prescription médicale et un bon de transport appropriés.

Vous pouvez faire appel au prestataire de votre choix.

Si vous demandez un transport sans prescription médicale, le règlement de la prestation est à votre charge.

Aucune prescription *a posteriori* ne sera accordée.



La liste des transporteurs (ambulances, taxis) agréés est disponible au secrétariat du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés



Dans le cadre de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, de l'accueil et des prestations, vos remarques et observations sont les bienvenues.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis soit à l'arrivée soit à l'annonce de votre sortie. L'analyse de l'ensemble des questionnaires permet à l'établissement de définir un plan d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Merci de bien vouloir le compléter. Si besoin, sur demande, l'équipe ou les volontaires du service civique peuvent vous aider à le renseigner.

Vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres dédiée dans votre service d'hospitalisation ou le remettre au cadre de santé qui le transmettra à l'équipe «Qualité-Gestion des Risques».

Par ailleurs, vous pourrez être sollicité par mail à distance de votre sortie par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de l'enquête e-satis.

Les résultats de ces questionnaires sont présentés aux représentants des usagers et disponibles à l'affichage pour l'année N-1.



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



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



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



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.



L'hôpital à votre écoute : la commission des usagers

Conformément au décret n°2005-213 du 2 mars 2005, au décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, à la procédure interne et suite à la parution du décret 2019-406 du 02 mai 2019, notre établissement a mis en place une Commission Des Usagers (CDU) destinée à veiller au respect de vos droits et à faciliter vos démarches. Cette Commission est composée des membres suivants :

Président	Médecin-chef de l'HIA Legouest. <i>Suppléant</i> : Médecin-chef Adjoint de l'HIA Legouest.
Médiateur médical	Médecin militaire <i>Suppléant</i> : Médecin militaire
Médiateur non médical	Chef du Service des Hospitalisations et Soins Externes. <i>Suppléant</i> : Gestionnaire de l'HIA Legouest.
Représentants des patients et de leurs proches :	<u>Militaires :</u> Membres du conseil de la fonction militaire. <u>Membres relevant d'une catégorie mentionnée à l'alinéa 5 article L. 4123-2</u> Groupement des Associations militaires de la Moselle (34 associations). <u>Représentants des usagers du système de santé, agréés par l'ARS :</u> - Fédération Nationale des Accidentés de la vie (☎ 03.82.51.19.55) - Union Nationale des Amis et Familles des Malades psychiques (☎ 03.87.37.05.26) - APF France Handicap (☎ 03.87.75.58.32)
Responsable qualité	Chef de la cellule Qualité et gestion des risques (titulaire). Assistante Qualité et gestion des risques (suppléante).

Les membres de la CDU sont à votre écoute en cas de plainte, mais vous pouvez aussi vous exprimer à l'aide du questionnaire de satisfaction joint au livret d'accueil ou d'une fiche d'évènement indésirable (FEI) à demander à l'équipe soignante.

Vous pouvez également faire part de vos remarques au chef de service ou au cadre de santé du service qui vous accueille, prendre RDV avec l'adjoint au Médecin-chef, ou encore adresser un courrier au Médecin-chef de l'hôpital.

Informations complémentaires disponibles dans les services ou auprès du
Secrétariat Général de la Chefferie.
Téléphone : 03.87.56.48.49
Mail : secretariat.chefferie@hia-legouest.fr



TARIFS DES HOSPITALISATIONS ET DES CONSULTATIONS EXTERNES

(1^{er} mars 2022)

TARIFS DES HOSPITALISATIONS (HORS FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER)

Médecine hospitalisation complète	1233.48 €
Hospitalisation de jour en médecine normale	1164.15 €
Médecine GHS intermédiaire	582.07 €
Psychiatrie hospitalisation complète	738.37 €
Hospitalisation de jour en psychiatrie adulte	645.13 €
Autres séances	1151.29 €
Chimiothérapie ambulatoire	1274.40 €
Soins de suite et rééducation	600.00 €
Hospitalisation de jour en rééducation	400.00 €
Tarif accompagnant	35.00 €
Chambre particulière par secteur : - Médecine Chirurgie Obstétrique	45.00 €
- Soins de Suite et Réadaptation	45.00 €
- Ambulatoire	20.00 €
Forfait journalier hospitalier	20.00 €
Forfait journalier hospitalier service de Psychiatrie	15.00 €

Tarifs des consultations externes

Consultation médecine générale	25.00 €
Consultation de spécialiste	23.00 €
Consultation dentaire	23.00 €
Consultation de psychiatrie	39.00 €
Consultation cardiologie	47.73 €

Médecin général Patrick GADOT
Médecin-chef Le 1^{er} mars 2022
de l'Hôpital d'Instruction des Armées LEGUEST

Les volontaires du Service Civique sont là pour vous aider !



Services proposés:

- Petites courses au sein et en dehors de l'hôpital
- Appel de taxi
- Ouverture de ligne téléphonique et télévision
- Orientation et accompagnement des visiteurs
- Orientation et accompagnement des patients en situation de handicap
- Surveillance et animations pour les enfants de visiteurs
- Aide à la préparation du patient à la visite ou l'entrée en EHPAD
- Récupération de colis à la Poste
- Aide à la lecture
- Récupération de vêtements aux vestiaires CARITAS

Si vous avez besoin d'un service qui ne figure pas dans cette liste, n'hésitez pas à nous soumettre votre demande.

NOUS CONTACTER

Téléphonez nous en composant le : **2457** sur un poste de l'hôpital.

Mail: service.civique@hia-legouest.fr

DETENDEZ VOUS, ON S'OCCUPE DE TOUT



LEG-QUA-F-0129-01 du 07/12/2022

Elo Coiffure



DAMES

Shampooing	3 €
Coupe	13 €
Brushing	13 €
Mise en plis	13 €

Cheveux courts

18 €	Shampooing + Coupe + Brushing
15 €	Coupe + Brushing
14€	Shampooing + Brushing
40 €	Shampooing + Coupe + Coloration + Brushing
45 €	Shampooing + Coupe + Permanente + Brushing
51 €	Shampooing + Coupe + Balayage + Brushing
55 €	Shampooing + Coupe + Couleur + Balayage dessus
65 €	Shampooing + Coupe + Couleur + Balayage
68 €	Shampooing + Coupe + Permanente + Diacolor

FORFAIT

Cheveux mi- longs + longs

23 €	Shampooing + Coupe + Brushing
19 €	Coupe + Brushing
16 €	Shampooing + Brushing
45 €	Shampooing + Coupe + Coloration + Brushing
50 €	Shampooing + Coupe + Permanente + Brushing
56 €	Shampooing + Coupe + Balayage + Brushing
60 €	Shampooing + Coupe + Couleur + Balayage dessus
75 €	Shampooing + Coupe + Couleur + Balayage
75 €	Shampooing + Coupe + Permanente + Diacolor



HOMMES

Coupe	12 €
Shampooing + Coupe + séchage	14 €
Coupe tondeuse	7 €

Tél : 06.73.41.72.18

Avec  Rendez-vous
Salon située à côté de l'Escale

Tél : 03.87.56.48.45

Le lundi :	de 9 h 00 à 16 h 00
Le mardi :	de 9 h 00 à 12 h 00
Le mercredi :	-----
Le jeudi :	de 9 h 00 à 16 h 00
Le vendredi :	-----

Ces horaires peuvent être modulables au-delà de ces créneaux sur rendez-vous.

En périodes de vacances scolaires, le salon pourra voir ses horaires modifiés en fonction de la fréquentation de la clientèle.



Vos services multimédia en chambre au HIA LEGOUËST Metz

Comment profiter de ces services ?

En vous rendant au point accueil télévision
Lundi, mercredi, jeudi, vendredi de 10h à 12h et de 13h à 18h
Mardi de 10h à 12h et de 13h à 17h30
Samedi, dimanche et jours fériés : fermé

ou
En composant le 2271 depuis le poste téléphonique de
votre chambre ou le 03.87.56.22.71.
En dehors des horaires d'ouverture, veuillez composer le
03.27.09.27.92.

Conditions générales :

Les prestations sont à régler dès votre arrivée. Nous
acceptons les espèces, les chèques et les cartes bancaires.
Une caution de 20€ vous sera demandée pour obtenir la
télécommande et restituée lors de votre
sortie par l'hôtesse SCFRATEL. En cas de trop-perçu, nous
vous rembourserons à l'arrondi le plus proche (arrondi à
0,10€).

En cas de changement de chambre durant votre séjour,
merci de vous rapprocher du point accueil télévision
dans les meilleurs délais.

Pour toute réclamation, vous disposez d'un délai de 7
jours à compter de votre sortie. Passé ce délai, aucune
réclamation ne pourra être prise en compte. Les
réclamations sont à adresser au siège social :

DSC Sofra Boutiques
8 rue Victor Hugo - 59400 Cambrai
03.27.09.90.60 - dsc@sofratel.fr

La télévision

TF1	2	3	CANAL+	5	6
art4	G8	W9	TMC	TF3	pro
ECP SPORTS	4	TV	GENIUS	STAR	SUN
Ô	11	20	Over	25	RMC
Blue 24	7	ALFA	AB1	ACTION	DISNEY
CHASSE & PÊCHE	CRIME	20	TRÈS	GENE ONE	PARCOURS
SCÈNES DE CRIME	20	TRÈS	R19	24	ANIMÉ

Les bouquets TV

Le bouquet gratuit comprend la chaîne interne de l'hôtel,
BFM TV et 24 canaux radio.

Durée d'accès au service télévision	Le bouquet n°1 (=TMC+Zanussi)	Le bouquet n°2 (=TMC+Isidore+Zanussi)
24 heures	4,35€	5,20€
1 semaine (7 jours)	29,70€	31,20€
2 semaines (14 jours)	59,40€	62,40€
3 semaines (21 jours)	89,10€	93,60€
4 semaines (28 jours)	108,00€	110,00€

Le mois supplémentaire : 45,00€ (au-delà de 4 semaines de
location consécutives).

Si vous êtes en chambre double, un casque est obligatoire
(à 5,00€).

Le téléphone



Pour appeler à l'extérieur ou pour être joignable sur le
téléphone de votre chambre, il est impératif d'ouvrir votre
ligne téléphonique auprès du point accueil.

Ouverture de ligne : 2€
Cependant, pour pouvoir appeler, il faut que vous créditiez
votre compte.

Les appels entrants ne vous sont pas facturés.
Les appels sortants sont facturés selon le barème suivant :

Appel vers	Tarif
Fixe en France	0,02€/minute
Mobile	0,20€/minute
Fixe à l'international	0,40€/minute
Mobile à l'international	0,50€/minute

Lorsque vous ouvrez votre ligne, un code secret ainsi qu'un
numéro de poste vous sont attribués
(deux numéros à 4 chiffres).

Pour appeler à l'extérieur, tapez le chiffre 800, un message
vous invite à composer votre code secret. Composez ensuite
le numéro de téléphone de la personne que vous souhaitez
joindre.

Le Wifi en chambre

Durée	Tarif
24 heures	3,00€
1 semaine (7 jours)	18,00€