



LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1. VOTRE ARRIVÉE
2. VOTRE SÉJOUR
3. VOS DROITS
4. VOTRE SORTIE



SITE INTERNET DE L'HRIA

L'Hôpital Régional d'Instruction des Armées (HRIA) Legouest, établissement hospitalier du Service de Santé des Armées (SSA) dépendant du Ministère des Armées et des Anciens combattants, est un hôpital militaire implanté depuis 1912 au centre-ville de Metz. Etablissement pavillonnaire à taille humaine, il est situé au sein d'un magnifique jardin arboré s'étendant sur 8,5 hectares.

L'HRIA LEGOUEST accepte tous les assurés sociaux mais sa mission première est le soutien des Forces Armées en tout temps, tous lieux et toutes circonstances.

Il a également une **vocation d'inscription régionale** forte, tout d'abord dans le paysage militaire de la Région Grand-Est, mais également dans l'offre de soins régionale grâce à son service d'accueil des urgences et un partenariat privilégié avec le CHR Metz-Thionville scellé par un accord cadre dès le 06 février 2014.

En tant qu'hôpital d'Instruction, l'HRIA LEGOUEST a une **vocation pédagogique** en lien avec l'Académie de Santé Militaire du Val de Grâce, les facultés de médecine et d'odontologie de Nancy et de Strasbourg. Il accueille ainsi des étudiants en médecine, civils et militaires, en odontologie et pharmacie ainsi que des élèves infirmiers et paramédicaux et des apprentis. Par ses relations avec la Médecine des Forces et le centre médical des Armées, il concourt ainsi au maintien de compétences avant départ en missions extérieures ou aux formations dans le domaine des situations sanitaires exceptionnelles.

L'offre de soins conventionnelle de l'HRIA LEGOUEST comporte un **axe fort dans le domaine de la réadaptation physique et psychique des blessés** grâce à son service de médecine et réadaptation et son service de psychiatrie auxquels s'ajoutent un service d'imagerie médicale, un service de médecine polyvalente et un service de médecine interne et rhumatologie doté d'un hôpital de jour. Certaines spécialités médico-chirurgicales sont disponibles uniquement dans le cadre de consultations, certaines sont réservées aux ressortissants du ministère des Armées.

Sur le plan des soins d'urgence, l'hôpital dispose d'un **service d'accueil des urgences**, ouvert tous les jours de **8h00 à 20h00**, ainsi que d'une unité de consultations odontologiques non programmées ouverte tous les jours de 8h30 à 16h00.

La **Cellule d'Accueil des Militaires** (CAM) se charge de la prise de rendez-vous des patients militaires, des personnels civils de la Défense 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.

L'HRIA Legouest s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**. C'est pourquoi, comme pour les autres établissements de santé, l'HRIA 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. **Legouest a été certifié avec mention « Haute Qualité des Soins » en 2023.**

Les personnels de l'HRIA 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.

La Médecin-Cheffe de l'HRIA Legouest

VOTRE ARRIVÉE

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les personnels d'accueil sont à votre disposition pour :

- ✓ Constituer votre dossier administratif ;
- ✓ Simplifier votre prise en charge ;
- ✓ Etablir 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 sécurité sociale, ressortissant français ou de l'Union Européenne ou de l'espace économique européen, vous pouvez accéder aux soins de l'HRIA 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 sécurité sociale ;
- ☐ Un justificatif de domicile (facture de téléphone, électricité, gaz, ...) ;
- ☐ Les coordonnées de votre médecin traitant.

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) ou 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 à 45 minutes pour réaliser les formalités administratives avant votre consultation ou hospitalisation.

FRAIS D'HOSPITALISATION

L'Hôpital Régional d'Instruction des Armées Legouest (HRIA) 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 SECURITÉ 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 6ème mois de grossesse).

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

- ✓ À partir du 31ème 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 dans le cadre des soins exonérés en codage CCAM

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.**

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 et logistiques
		

A VOTRE ARRIVÉE DANS LE SERVICE

Vous serez accueilli et pris en charge par un infirmier ou un aide-soignant. Il vous conduira dans votre chambre pour votre installation. Vous aurez un entretien avec lui durant lequel il vérifiera votre identité, votre motif d'hospitalisation, vos antécédents, vos traitements médicamenteux, vos besoins, la prise de vos paramètres vitaux...

A l'issue, il vous proposera la pose du bracelet d'identification qui permettra une prise en charge en toute sécurité durant toute votre hospitalisation.

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. Les médicaments sont à remettre au personnel soignant qui vous restituera à la sortie les médicaments non utilisés.

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 :

- ✓ 7h30 pour le petit déjeuner ;
- ✓ 12h20 pour le déjeuner ;
- ✓ 18h20 pour le dîner.

CAFÉTÉRIA

« L'Escale » est un espace détente situé au niveau -1 du bâtiment 031. Vous y trouverez boissons, sandwichs, confiseries, et bibeloterie. Vous pourrez y consulter le journal du jour.

Les horaires d'ouverture sont :

Du lundi au jeudi	Le vendredi	Le samedi et dimanche
De 8h00 à 18h30	De 8h00 à 17h30	De 14h00 à 18h00

TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION ET ACCÈS INTERNET

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 hospitalisé 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	Le mardi
De 9h00 à 16h00	De 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 ...
HRIA 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. Animée par des bénévoles et des volontaires du Service Civique, elle est ouverte les mardis et jeudis de 13h00 à 16h00.

SERVICES PROPOSÉS

Le service civique propose une variété d'animations, telles que des bingos, des ateliers créatifs et bien plus encore. Des jeux de sociétés sont également disponibles à la bibliothèque pour des moments de divertissement en famille ou avec les volontaires du service civique.

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. Vous pouvez aussi leur demander de vous accompagner en promenade dans les parcs de l'hôpital. De plus, ils peuvent se charger de faire des courses, tant à l'intérieur (L'Escale) qu'à l'extérieur, pour des produits d'hygiène ou de la presse.

Attention les volontaires du service civique ne prennent pas de carte bancaire !

CULTES

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

Les représentants 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 10h30 et le mardi à 16h00. Vous pouvez y assister sauf contrainte de soins.

Toutes informations relatives à l'activité de la chapelle font l'objet d'un affichage situé sur un panneau à l'extérieur de la Chapelle.

La chapelle peut par ailleurs être ouverte sur demande auprès de l'aumônerie.

VOS DROITS

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

L'HRIA 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 du 2 mars 2006 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 dans plusieurs services une affiche 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.

1. POURQUOI NOUS COLLECTONS VOS DONNEES ?

Le traitement de vos données a pour objectif l'organisation de votre prise en charge, la constitution de votre dossier médical, la gestion de votre dossier administratif et le pilotage des services de soins.

2. QUELLES SONT LES DONNEES COLLECTEES ?

Lors de votre prise en charge, nous collectons vos données administratives (ex : identité, coordonnées...) vos données médico-sociales (résultat d'examen, pathologie, habitudes de vie, etc.).

Ces données sont soumises à la loi 1978-17 modifiée, relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données, Décret n°2019-536 du 29 mai 2019, garantissant la protection des données à caractère personnel.

3. QUELS TYPES DE TRAITEMENTS AUTOMATISES?

Nous utilisons des applications et logiciels métiers destinés à optimiser l'organisation et garantir la qualité des soins qui vous sont prodigués.

Ces applications permettent par exemple : d'organiser et planifier les transports sanitaires lors de votre sortie ou transfert ; de commander du matériel de prévention d'escarres, de rechercher une structure adaptée dans votre parcours de soins...

Des données à caractère personnel vous concernant peuvent être collectées et traitées lors de l'utilisation de ces applications. Ces données concernent par exemple votre identité, votre date de naissance, le nom du service clinique dans lequel vous êtes pris en charge.

La liste de ces applications utilisées et la politique de confidentialité de chaque application sont disponibles auprès du référent RGPD de l'HRIA Legouest.

4. COMBIEN DE TEMPS VOS DONNEES SONT-ELLES CONSERVEES ?

Vos données de santé sont conservées dans notre système d'information hospitalier le temps de votre prise en charge, au maximum vingt ans à compter de votre dernière venue dans l'établissement.

Des moyens de sécurité logiques, physiques et organisationnels adaptés sont mis en place afin d'empêcher que vos données ne soient endommagées ou divulguées à des tiers non autorisés (ex. : gestion des accès et habilitations).

5. QUI A ACCES A VOS DONNEES ?

Vos données sont réservées aux professionnels de l'équipe de soins et aux personnels des services administratifs, logistiques et informatiques de l'HRIA Legouest. Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés (ex. : ARS, CNAM et organismes complémentaires).

6. QUELLE EST LA BASE LEGALE DES TRAITEMENTS ?

Les traitements mis en œuvre s'inscrivent dans le cadre, selon les cas : d'une obligation légale, d'une mission d'intérêt public, d'une sauvegarde des intérêts vitaux, ou encore d'un intérêt légitime.

7. QUELS SONT VOS DROITS ?

Selon la base légale du traitement, vous disposez d'un droit d'accès, d'information, de rectification, de limitation et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données.

8. 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.

9. 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 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 et consultée au cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté.

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 à vie 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

En tant qu'utilisateur de l'hôpital, vous pouvez, conformément aux articles R 1112-91 et R 1112-94 du Code de Santé Publique, adresser vos doléances ou remarques :

- ✓ En renseignant le questionnaire de satisfaction qui vous est remis à votre sortie d'hospitalisation ;
- ✓ 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) – 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.

VISITEURS BÉNÉVOLES

Des visiteurs bénévoles rattachés à une association peuvent venir vous rencontrer, à votre demande, pour échanger librement.

Vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante et/ou du cadre de santé.

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 sous www.qualiscope.fr) ;
- ✓ à 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.

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.

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

MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX

L'hôpital Legouest élabore chaque année un programme d'actions visant à prévenir les infections associées aux soins (IAS). Il participe à la démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Ce programme (consultable sur demande auprès du cadre de santé du service) implique tous les personnels de l'établissement

Ensemble, nous pouvons agir plus vite pour prévenir les infections et promouvoir la sécurité et la qualité en faisant de l'amélioration de l'hygiène des mains une priorité essentielle.

Nous vous invitons à scanner ce QR ou à télécharger le lien suivant :

<https://www.youtube.com/watch?v=D6x0cMiav2U>



DON D'ORGANES

La loi bioéthique du 7 Juillet 2011 stipule que toute personne est considérée comme consentante 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 votre 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'ADOT, Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains ou à l'agence de Biomédecine (www.dondorganes.fr).

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'HRIA 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 professionnels de santé et usagers de l'établissement (patients et/ou proches), au sein d'un espace de réflexion éthique.

VOS DEVOIRS

DEVOIRS DU PATIENT

Tout patient admis dans l'HRIA 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 tout 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 ;
- ✓ Eviter tout acte contraire à la discipline, au bon ordre et à la tranquillité des autres patients ;
- ✓ Ne pas introduire de boissons alcoolisées, de nourriture sans accord du médecin du service et des diététiciennes, ni de substances illicites au sein de l'hôpital ((ce qui induit également la non-livraison de nourriture par des plates-formes de livraison) ;
- ✓ 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 (sauf cas particulier, en accord avec la direction) ;
- ✓ Ne pas introduire ni utiliser d'appareils électriques de forte puissance (appareils chauffants tels que chauffe-plat, cafetière, radiateur, four, ...) ;
- ✓ 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.

Toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé, est punie par la loi.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Tout patient en traitement dans l'HRIA 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 ces réseaux, partager l'expérience de votre séjour dans notre établissement. Cependant, ce partage doit respecter la réglementation en vigueur et notamment le respect des personnels et leur activité.

Le bon vivre ensemble reste la règle d'honneur à l'HRIA Legouest.

Pour rappel, il est interdit de photographier les personnels, les patients ainsi que les installations de l'hôpital.

DISPOSITIONS RELATIVES AU DEPOT 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 espèces et aucun objet de valeur.

Vous disposez d'un coffre individuel dans votre chambre.

Vous avez aussi 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 8h00 à 16h30 et le vendredi de 8h00 à 15h30).

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 Service des Hospitalisations et Soins Externes (loi n° 92-614 du 06/07/1992).

SECURITÉ INCENDIE

Le patient **ne doit pas** connecter au réseau électrique des appareils électriques de forte puissance (appareils chauffants tels que chauffe-plat, cafetière, radiateur, four, ...).

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 le service incendie en composant le 18 depuis le téléphone de votre chambre.

Dans tous les cas d'alerte incendie :

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

SECURITÉ ROUTIERE

- ✓ L'accès des véhicules dans l'enceinte de l'établissement est réglementé. Les agents de sécurité sont autorisés à faire ouvrir les coffres pour les 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 ;
- ✓ 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.

Le respect du portail piéton est nécessaire pour assurer la sécurité de tous, de même que l'utilisation des trottoirs pour se déplacer en tant que piéton.

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 service de médecine 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.

En fonction de l'état de santé du patient, l'équipe soignante peut être amenée à limiter la durée de visite, ou à proposer un équipement spécifique (il est important de respecter l'affiche sur la porte avant d'entrer dans une chambre nécessitant un équipement).

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.

LA SORTIE EST UNE PRESCRIPTION MÉDICALE

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 signer une **demande de sortie contre avis médical**.

Mais en cas de sortie contre avis médical, **l'hôpital doit s'assurer que le patient comprend les risques associés à une telle décision**. Un certificat médical peut être délivré pour témoigner que le **patient a été informé des conséquences de sa décision**.

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

- ☐ De manière systématique un compte-rendu synthétique d'hospitalisation, qui sera également adressé à votre médecin traitant ;

Si besoin :

- ☐ Un formulaire d'avis d'arrêt de travail ;
- ☐ L'(les) ordonnance(s) de sortie ;
- ☐ Une prescription médicale 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 chargera 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'une prescription médicale 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 INTERNE 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.

Le 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, 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 ».

Les résultats de ces questionnaires sont présentés aux représentants des usagers.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS DE LA HAS - E-SATIS

L'enquête e-satis mise en place par la Haute Autorité de Santé (HAS), consiste à mesurer la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés par le biais d'un questionnaire transmis après votre séjour.

Afin de vous permettre de recevoir ce questionnaire, nous procédons à l'extraction de certaines données administratives que vous nous avez adressées lors de votre admission.

Nous collectons le nom du service dans lequel vous avez séjourné, la date de sortie d'hospitalisation et votre adresse e-mail. Ces données sont transmises de manière sécurisée sur la plateforme nationale de l'HAS.

Pour plus d'informations sur le rôle et la participation des patients, vous pouvez consulter le site de la Haute Autorité de Santé https://www.has-sante.fr/jcms/c_2660702/fr/donner-son-avis-sur-son-hospitalisation

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

TARIFS DES HOSPITALISATIONS ET DES CONSULTATIONS EXTERNES

(1^{er} mars 2026)

TARIFS DES HOSPITALISATIONS (HORS FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER)

Médecine hospitalisation complète	1 244.25 €
Hospitalisation de jour en médecine normale	1 174.30 €
Médecine GHS intermédiaire	587.16 €
Hospitalisation complète en psychiatrie adulte	712.15 €
Hospitalisation de jour en psychiatrie adulte	622.24 €
Hospitalisation de nuit en psychiatrie adulte	800.00 €
Autres séances	1 161.33 €
Chimiothérapie ambulatoire	1 285.51 €
Soins médicaux et réadaptation :	
Polyvalent-HP	546.75 €
Polyvalent-HC	536.61 €
Pédiatrie- brûlés-neurologie-HP	747.52 €
Cardiologie-locomoteur-HP	565.53 €
Gériatrie-digestif-respiratoire-addiction-HP	511.52 €
Addiction-HC	614.57 €
Pédiatrie-brûlés-oncohématologie-neurologie-HC	747.52 €
Cardiologie-locomoteur-HC	632.25 €
Gériatrie-digestif-respiratoire-HC	614.57 €
Tarif accompagnant	35.00 €
Chambre particulière par secteur : - Médecine-Chirurgie	50.00 €
- Soins médicaux et réadaptation	50.00 €
- Ambulatoire	20.00 €
Forfait journalier hospitalier	23.00 €
Forfait journalier hospitalier service de Psychiatrie	17.00 €

Tarifs des consultations externes

Consultation médecine générale	30.00 €
Consultation de spécialiste*	26.50 €
Consultation dentaire	23.00 €
Consultation de psychiatrie	52.00 €
Consultation cardiologie	47.73 €
Consultation de spécialiste gériatre	37.00 €
Consultation de spécialiste MPR	35.00 €
Téléconsultation médecine générale	25.00 €
Téléconsultation de spécialiste	30.00 €
Téléconsultation de psychiatrie	50.20 €
Téléconsultation de psychiatrie suite demande médecin traitant	85.00 €
Téléexpertise niveau 2	23.00 €

* : hors médecin généraliste ou spécialiste en médecine générale, pédiatre, psychiatre, neurologue, cardiologue et gynécologie médicale)

Le 12 mars 2026

médecin général Barbara AUBRY
Médecin-chef
de l'Hôpital d'Instruction des Armées Legouest

TARIFS SALON DE COIFFURE

S|

Contrat de concession relatif à l'exploitation d'un salon de coiffure et aux prestations de coiffure exécutées au sein de l'hôpital interarmées de Legouest

DAMES

SHAMPOING 3 EUROS

COUPE 13 EUROS

BRUSHING 13 EUROS

CHEVEUX COURTS	FORFAIT	CHEVEUX MI-LONG+LONG
18 EUROS	SHAMPOING+COUPE+BRUSHING	23 EUROS
15 EUROS	COUPE+BRUSHING	19 EUROS
14 EUROS	SHAMPOING+BRUHING	16 EUROS
40 EUROS	SHAMPOING+COUPE+ COLORATION+BRUSHING	45 EUROS
45 EUROS	SHAMPOING+COUPE+PERMANENTE+BRUSHING	50 EUROS
51 EUROS	SHAMPOING+COUPE+BALAYAGE+BRUSHING	56 EUROS
55 EUROS	SHAMPOING+COUPE+COULEUR+BALAYAGE DESSUS	58 EUROS
65 EUROS	SHAMPOING+COUPE+COULEUR+BALAYAGE	75 EUROS
68 EUROS	SHAMPOING+COUPE+PERMANENTE+DIACOLOR	75 EUROS

HOMMES

COUPE RASOIR : 12 euros BARBE : 5 euros

SHAMPOING+COUPE+SECHAGE+RASOIR : 14 euros

COUPE TONDEUSE : 7 euros

Tarif réduit de 2 euros pour toutes prestations pour les patients et personnels militaires hommes

INFORMATIONS DU SERVICE TV



Pour toute ouverture de télévision, merci
de contacter le : **03.27.09.27.92**

Les règlements s'effectueront par carte
bancaire uniquement.

Procédure de mise en relation :

- Au point d'accueil Bâtiment 031 de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 – n° tél interne : **03.87.56.22.71.**
- Centre d'appel 24h/24, 7j/7

Tarifs :

Télévision		
forfait TNT	29 chaînes et 18 radio	1jour: 4,5€ 1 semaine: 27€
casque ou écouteur		2,50 €
Téléphonie		
Mise à disposition du téléphone		1€/jour
Tarif vers France métropolitaine	vers fixe	0,02 €
(impulsion par minute)	vers mobile, international (suivant coût opérateur Orange)	0,07 €
Télévision - Téléphonie		
forfait bouquet de base		1jour: 4,5€ 1 semaine: 27€
forfait bouquet 1 (chaînes étrangères) - offre de base		1jour: 4,5€ 1 semaine: 27€ 4 semaines: 81€
forfait bouquet 2 (canal +)		1jour: 5,2€ 1 semaine: 31,2€ 4 semaines: 93,6€

Rq : Plus d'informations et de détails sur les forfaits et tarifs, directement disponibles auprès de la société ou via la cellule de suivi des prestations externalisées de l'hôpital.



SITE INTERNET DE L'HRIA Legouest