



le centre hospitalier de Saintes

livret d'accueil

avril 2023



CENTRE HOSPITALIER
DE SAINTES

Philippe Marchand





sommaire

qui sommes-nous ?	page 4
vos droits et devoirs	page 10
le droit à la bientraitance	page 7
l'accueil hôtelier	page 8
la santé publique	page 12
la sécurité	page 13
vos contacts	page 16
vos droits et devoirs	page 10
la santé publique	page 12
la sécurité	page 13
vos contacts	page 16
vos droits et devoirs	page 10
la santé publique	page 12
la sécurité	page 13
vos contacts	page 16

188
médecins

1348
soignants

126
métiers



48
internes

qui ? sommes-nous ?

223 lits et places
médecine



55 lits
chirurgie

90 places
HAD

Hospitalisation
à domicile
Antennes à :
• Saintes
• Saint-Jean-d'Angély
• Jonzac
• Royan



12 lits
soins
palliatifs
UTSP : unité territoriale de
soins palliatifs

Capacité d'accueil tous sites

897 lits
et places



24 lits
obstétrique



14 lits
néonatalogie
dont 3 lits de soins intensifs

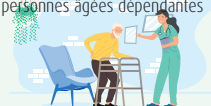
18 lits et places
pédiatrie
dont 2 lits portes aux urgences
pédiatriques et 2 places
d'hôpital de jour

99 lits et places
psychiatrie



24 postes
hémodialyse

153 lits
EHPAD
établissement d'hébergement pour
personnes âgées dépendantes



45 lits
USLD
unité de soins de longue durée

34 313
passages aux urgences
adultes

180 335
consultations externes

8 322
passages aux urgences
pédiatriques



866 000
repas confectionnés



2
EHPAD
1
MRS
Maison de Retraite
Spécialisée
2
FO
Foyer Occupationnel
1
FAM
Foyer d'Accueil
Médicalisé

2 545

tonnes de
linge lavé

Total GIP Blanchisserie



**un hôpital tourné
vers l'avenir**

IRM 3T
acquisition en 2021



- Robot
chirurgical
- 2nd scanner
- Médecine
moléculaire
en 2022



vosre séjourn

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le demander au moment de votre admission ou en cours de séjour.

horaires des bureaux d'admission

L'admission peut être effectuée par vous-même ou toute personne habilitée à vous représenter.

Dans le hall principal du Centre Hospitalier de Saintes aux guichets d'admission : de 8h à 18h30 du lundi au vendredi hors jours fériés

Aux secrétariats concernés pour les spécialités suivantes : SSR, radiothérapie, psychiatrie, pédopsychiatrie, HAD du lundi au vendredi de 9h à 17h.

A l'accueil des urgences, pour les admission en urgence 24h/24 (y compris pour les urgences gynécologiques, obstétricales et pédiatriques).

Pour les consultations, vous devez vous présenter au bureau des admissions, 30 min. avant l'heure prévue du rendez-vous munis des documents d'admission.

activité libérale

Les médecins hospitaliers qui en ont fait la demande sont autorisés à exercer une part de leur activité hospitalière en secteur privé. Si le médecin qui vous suit dispose de cette autorisation, vous avez l'entière liberté de choix entre les régimes public et libéral aussi bien en consultation qu'en hospitalisation.

Votre choix doit être formulé soit par oral (pour une consultation) soit par écrit (pour une hospitalisation).

En activité libérale, si le tiers payant n'est pas pratiqué, les honoraires et les éventuels dépassements d'honoraires sont perçus soit par le praticien, soit par le service des admissions sous la responsabilité de la Trésorerie.

pièces à fournir

- ✓ La convocation du médecin de l'hôpital
- ✓ Une pièce d'identité (CNI, passeport, carte de séjour)
- ✓ Le livret de famille ou extrait d'acte de naissance pour les mineurs
- ✓ Votre carte vitale à jour ou une attestation de droits ouverts à la Complémentaire Santé Solidaire ou à l'Aide Médicale d'État, la carte européenne d'assurance maladie
- ✓ Votre carte de mutuelle en cours de validité
- ✓ Une attestation d'assurance pour les usagers étrangers
- ✓ Le volet de déclaration délivré par votre employeur en cas d'accident du travail

Pour les hospitalisations programmées, merci de déposer votre dossier complété ainsi que les pièces justificatives au minimum 7 jours avant votre admission. Cela peut se faire au bureau des admission, à l'accueil ou par email : admissions@ch-saintonge.fr



Afin de sécuriser votre identité (identitovigilance) et d'éviter toute confusion avec un homonyme, vous devez présenter une pièce d'identité dès votre admission. Vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée INS (Identité Nationale de Santé) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé.

informations personnelles

L'ensemble de vos données nominatives recueillies et traitées lors de votre passage à l'hôpital font l'objet d'un traitement informatique. Il s'agit de données d'identité, de votre vie professionnelle, de certaines données financières et de données de santé. Elles sont, en fonction de leur nature, mises à disposition de l'équipe de soin, d'organismes publics (CPAM...) et parfois, à certains de nos prestataires.



Vous bénéficiez de droits à l'information, l'accès la rectification, l'opposition (avec des raisons légitimes sauf si le traitement obéit à des obligations légales), la portabilité, l'effacement et la limitation de vos données personnelles.

service social

Le service social facilite votre parcours de soins en faisant le lien entre l'hôpital et l'environnement extérieur à l'établissement en ce qui concerne votre accès aux soins, à vos droits, à la protection des personnes mineures et majeures ainsi que le retour à domicile ou vers d'autres structures.

Les assistantes socio-éducatives sont joignables via les personnels médico-soignants, via le cadre de santé de votre service, par email à service-social@ch-saintonge.fr ou par téléphone via le standard de l'établissement ☎ 05 46 95 15 15



cultes

Au Centre Hospitalier de Saintes, l'aumônerie assure l'accès aux différents représentants des principaux cultes : catholique, protestant, judaïque, musulman, bouddhiste.

Des permanences sont tenues du lundi au vendredi de 13h à 17h. L'aumônier est joignable au ☎ 1435 depuis votre chambre.



le droit à la bientraitance

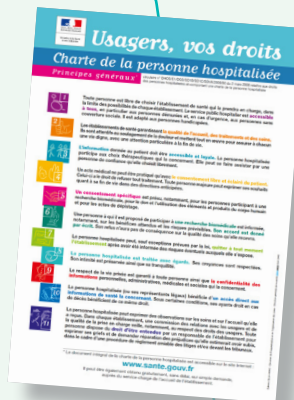
Organiser le meilleur parcours de soins du patient
Offrir un confort adapté aux besoins de la personne
Maintenir les liens humains et familiaux
Garantir une réponse aux attentes

charte de la personne hospitalisée

Elle est disponible en plusieurs langues et en braille sur demande auprès de l'agent des admissions ou du cadre de du service.

Le document intégral est accessible sur le site www.sante.gouv.fr

La charte "Romain Jacob" pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap est accessible sur le site www.handidactique.org



l'accueil hôtelier



chambre particulière

Une chambre simple peut vous être accordée en fonction des disponibilités et des organisations le jour de votre admission. Votre mutuelle ou assurance complémentaire peut prendre en charge le coût de la chambre particulière.

Les équipes de la conciergerie Happytal présentes dans le hall du lundi au vendredi de 9h à 18h, peuvent vous accompagner dans ces démarches si vous le souhaitez, le Centre Hospitalier de Saintes leur ayant sous-traité la gestion des chambres particulières. Elles proposent également aux patients hospitalisés et à leurs proches une gamme de prestations pour faciliter et accompagner le quotidien des patients.

services complémentaires de confort

boutique

La boutique Café & Compagnie située dans le hall d'accueil vous permet d'acheter journaux, magazines, viennoiseries, cadeaux, sandwiches...

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h, les samedis, dimanches et jours fériés de 10h à 14h et de 14h30 à 18h.



repas

Vos repas sont cuisinés sur place par les équipes de l'Unité Centrale de Restauration. Cela garantit la qualité et la fraîcheur des aliments. Vous avez la possibilité de modifier vos menus. Les produits frais utilisés sont issus en grande majorité de produits locaux et régionaux issus de la Nouvelle-Aquitaine. Les alimentations thérapeutiques sont établies et suivies par une diététicienne.

Petit-déjeuner : servi à 7h30

Déjeuner : servi à 12h

Collation : servie à 15h30

Dîner : servi à 19h30

En maternité, un espace de petit déjeuner/goûter dédié aux patientes est ouvert de 7h à 10h et de 15h à 16h30 sous forme de buffet. Elles peuvent également bénéficier d'un service en chambre.

repas accompagnants

Ils ont la possibilité de déjeuner au restaurant du personnel les jours ouvrés de 11h30 à 14h40.

En maternité, le parent accompagnant a la possibilité de prendre son petit déjeuner au buffet.

En néonatalogie, le parent accompagnant son enfant peut commander son repas en chambre durant la durée de l'hospitalisation.

Des tickets repas sont délivrés dans le hall d'accueil central tous les jours de 9h à 20h.

téléphone, télévision, Internet

Pour bénéficier du téléphone, de la télévision et d'Internet dans votre chambre, **un abonnement doit être souscrit auprès de la boutique Café & Compagnie ou par téléphone au 1281.**

Les appels provenant de l'extérieur sont gratuits. Vous êtes joignable au ☎ **05 46 95 15 00** en indiquant votre numéro de chambre.



Une chaîne de TV interne au Centre Hospitalier est disponible sur le **canal 34**. Elle est gratuite. Vous y retrouverez notamment des informations de santé publique, de prévention...

commission des usagers

La commission des usagers (CDU) veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches.

Le président de la commission des usagers :
M. Alain Sanchez

Le directeur de l'établissement ou son représentant légal : M. Pierre Blanchet - Directeur des relations avec les usagers, qualité et gestion des risques

3 médiateurs médecins : Dr Hicham El Amrani,
Dr Hélène Benchimol, Dr Virginie Verliac,

2 médiateurs non médecins : M. Christian Rigaud,
Mme Céline Saubabère

Des représentants des usagers :
Mme Monique Belot (AFTC Poitou-Charentes)
Mme Céline Buffard (Association Epilepsie France)
M. Alain Sanchez (France Rein Poitou-Charentes)
Mme Sophie Telling (UNAFAM 17)

Le président de la Commission Médicale d'Établissement (CME) : Dr Alain Grentzinger

La coordonnatrice des soins : Mme Anne Travers

2 représentants de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) :
Mme Christine Chaigneau et M. Laurent Jucker

1 représentant du personnel choisis par les membres du Comité Social d'Établissement (CSE)
Mme Céline Saubabère (U.N.S.A)

La chargée des relations avec les usagers :
Mme Laura Bois-David



happytal 
le sourire en plus

conciergerie

Elle se situe dans le hall d'accueil central.

Une offre de prestations hôtelières est à votre disposition (coiffure, esthétique, pressing...) au comptoir Happytal de 9h à 18h, par téléphone au ☎ **05 86 23 00 60** ou sur www.happytal.com.

associations

De nombreuses associations oeuvrent au quotidien aux côtés des équipes du Centre Hospitalier pour vous accompagner. Une liste des associations est disponible sur notre site internet www.ch-saintonge.fr ou auprès du cadre de santé du service.

Accédez à la liste des associations



[www.ch-saintonge.fr/
votre-sejour/associations](http://www.ch-saintonge.fr/votre-sejour/associations)

représentants des usagers



La permanence des représentants des usagers est assurée sur le Centre Hospitalier de Saintes les vendredis matin de 10h à 11h30 ou sur rendez-vous.

Les représentants peuvent être joints au ☎ 05 46 95 14 28 et par email : espaceusagers@ch-saintonge.fr

directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses "directives anticipées". En les rédigeant vous faites connaître vos volontés, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non dans le cas où vous ne seriez plus conscient. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, votre volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements et actes médicaux. Elles sont valables, modifiables et annulables sans limites de temps.

Ces directives, si vous les avez rédigées, sont à communiquer au personnel soignant qui les insérera dans votre dossier médical. Les professionnels de santé sont tenus de les respecter conformément à la législation en vigueur.



vos droits et devoirs

consentement libre et éclairé

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Les mineurs et les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision.



Accédez au
formulaire de
désignation
d'une personne
de confiance



[www.ch-saintonge.fr/
votre-hospitalisation-consultation/
recommandations-conseils](http://www.ch-saintonge.fr/votre-hospitalisation-consultation/recommandations-conseils)

personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation. Cette personne pourra vous accompagner et vous assister dans vos démarches concernant votre santé ou témoigner de votre volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

Le secret médical sera partagé aux professionnels de soins qui vous prennent en charge. Si vous souhaitez que le personnel partage ces informations avec un membre de votre famille ou un proche, vous devez le désigner en tant que personne de confiance.

Cette désignation est révocable à tout moment et devient caduque après votre sortie d'hospitalisation. La personne de confiance ne se substitue pas au patient et ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé et/ou si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient (soins d'urgence).

recueil des expressions de mécontentement

Vous pouvez, si le vous le souhaitez témoigner de votre satisfaction ou des difficultés rencontrées lors de votre prise en charge :

- ✓ **Auprès des personnels des unités où vous êtes hospitalisé**, en particulier auprès du cadre de santé ou du chef de service. Également auprès des représentants des usagers.
- ✓ **Auprès de la Direction des relations avec les usagers au ☎ 14 28** depuis votre chambre. La Direction accusera réception et diligentera une enquête interne et vous apportera une réponse dans les meilleurs délais. Elle pourra également vous proposer une rencontre avec le médiateur médical ou non médical selon l'objet de votre réclamation. Le rapport sera systématiquement transmis à la commission des usagers.
- ✓ **Sur le site internet de l'établissement www.ch-saintonge.fr, rubrique "Nous contacter".**

dossier médical

Il contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles aux professionnels de santé de l'établissement.

Vous avez accès à votre dossier médical :

- ✓ **Durant votre hospitalisation en adressant la demande au médecin chef de service ou son représentant**
- ✓ **Après votre séjour en adressant votre demande à la direction de la qualité, de la gestion des risques, des relations avec les usagers et des affaires juridiques.**

Il est consultable gratuitement sur place accompagné selon le cas d'un praticien du service. Il est également possible de demander une copie via un formulaire disponible sur notre site Internet. Les frais de copies et d'envoi en RAR vous seront facturés. Pour les dossiers de moins de 5 ans, le délai de mise à disposition ou d'envoi postal est de 8 jours et de 2 mois au-delà.

Cet accès est également possible pour les ayants droit en cas de décès, la personne ayant l'autorité parentale (à partir de 15 ans le mineur peut s'y opposer), le tuteur, le médecin désigné comme intermédiaire. Il est également accessible au Département d'informations médicales du Centre Hospitalier. Ce dossier doit être conservé de façon sécurisée pendant 20 ans ou 28 ans pour les enfants de moins de 8 ans, pendant 10 ans pour les personnes décédées. Il sera ensuite détruit.



Mon Espace Santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce nouveau

service, chacun peut participer activement au suivi de ses données relatives à sa santé. Pour plus d'informations sur ce dispositif et les droits concernant vos données personnelles, rendez-vous sur www.monespacesante.fr

Afin de participer efficacement à votre prise en charge et avec votre accord, le personnel soignant habilité du Centre Hospitalier de Saintes alimente votre profil Mon Espace Santé, en y déposant les documents utiles à la continuité et la coordination de vos soins.

prévention du risque infectieux



Lors de votre séjour, la prévention du risque infectieux est au cœur de votre prise en charge.

Professionnels et usagers contribuent à la lutte contre les infections contractées à l'hôpital en respectant des règles simples comme l'hygiène des mains.

Aussi, vous trouverez à votre disposition des distributeurs de solution hydroalcoolique. N'hésitez pas à les utiliser.

Accédez au formulaire de demande de dossier médical



www.ch-saintonge.fr/votre-sejour/respecter-vos-droits

pass (permanence d'accès aux soins de santé)

La PASS permet à toute personne en difficulté de ne pas renoncer aux soins. Elle propose une réponse ponctuelle, des consultations médicales, une aide permettant de retrouver ses droits et des actions de formation et de sensibilisation à la promotion de la santé et de l'éducation thérapeutique.

☎ 05 46 95 15 20 - pass@ch-saintonge.fr

transfusion sanguine

La transfusion sanguine est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes ou de facteurs de coagulation. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus. Les inconvénients sont rares et le plus souvent sans gravité ou exceptionnellement plus conséquents. Le Centre Hospitalier de Saintes s'approvisionne en produits sanguins auprès de l'Établissement Français du Sang qui dispose d'un important site de distribution au sein même du Centre Hospitalier.

Des examens obligatoires permettant de s'assurer que le produit convient au patient sont réalisés avant chaque transfusion. Le patient ou la personne de confiance sont informés des produits qui sont transfusés.



soins palliatifs

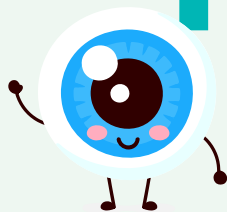
L'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) intervient en pluridisciplinarité et en transversalité, en collaboration avec les équipes soignantes (médicales et paramédicales) et les médecins traitants sur le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Charente-Maritime Sud, dans les secteurs publics et privés conventionnés : Centres Hospitaliers du GHT, secteurs médico-social et à domicile.

L'EMSP assure des consultations sur le site de proximité et auprès de la personne hospitalisée, des visites à domicile, un soutien téléphonique, un groupe d'analyse de la pratique à la demande des équipes, de la télémedecine ainsi que des formations.

L'unité territoriale de soins palliatifs (UTSP) est un lieu de soins et de vie pour les personnes malades et leurs proches. Structure spécialisée en soins palliatifs, elle accueille temporairement les patients atteints de maladie grave et évolutive dont l'état nécessite des soins continus, adaptés et personnalisés. Les demandes d'admissions à l'UTSP se font, dans la mesure du possible, à l'aide du logiciel Trajectoire et sur évaluation de l'équipe mobile de soins palliatifs.

la santé publique

prélèvement multi-organes



Le Centre Hospitalier de Saintes participe à la greffe d'organes et de tissus en tant que centre préleveur. En cas de décès, un membre de la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et des tissus est amené à rencontrer votre famille, afin de connaître votre position sur ce sujet.

Les lois de la bioéthique prévoient toutefois que tout résident français est donneur (c'est le consentement présumé), s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

Le Centre Hospitalier dispose d'une équipe chargée de la coordination du don d'organes et des prélèvements qui travaille en collaboration avec les services de soins.

Si vous souhaitez exprimer votre opposition au prélèvement, la meilleure façon est de vous inscrire au registre national des refus et d'en parler à vos proches.

La chaîne du don à la greffe est le fruit d'un travail d'équipe mobilisant l'ensemble des acteurs du monde hospitalier.

Pour tous renseignements concernant le don d'organes et la greffe, vous pouvez contacter les membres de la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus au ☎ 05 46 95 13 43 ou par email à pmo@ch-saintonge.fr

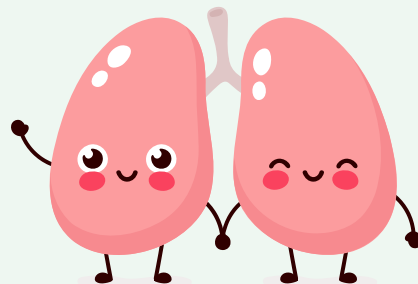
Lieu de santé
sans tabac



Le Centre Hospitalier de Saintes est inscrit dans une démarche Lieu de Santé sans Tabac (LSST). Un LSST est un établissement de santé au sein duquel on s'abstient de fumer (respect de la législation sur le tabagisme) et où l'on accompagne les patients et les professionnels fumeurs dans la réduction ou l'arrêt du tabac. **Il est donc strictement interdit de fumer dans l'enceinte du Centre Hospitalier de Saintes et ses établissements rattachés.** Une amende forfaitaire de 68€ est prévue en cas de non-respect de l'interdiction.

Pour les fumeurs, et vapoteurs, il est vivement recommandé d'utiliser les abris fumeurs mis à votre disposition afin d'éviter d'exposer au tabagisme passif ou provoquer une gêne due au nuage de vapeur les patients, visiteurs et agents.

Si vous envisagez d'adapter vos consommations voire même d'arrêter de fumer, l'équipe de tabacologie, située au rez-de-chaussée, du Centre Hospitalier est à votre écoute au ☎ 1921 pour vous accompagner.



Plus d'informations sur :
www.dondorganes.fr

il est
interdit



Contrevenir à ses interdictions vous expose à **une amende forfaitaire de 68€** ou à des poursuites devant le **tribunal de police**.
Conformément aux dispositions du décret n°2006 - 1386 du 15 novembre 2006, l'hôpital est désormais un lieu non-fumeur.

il est
déconseillé



dans les zones
signalées



Pour vous protéger et
protéger les autres,
appliquez systématiquement
les gestes barrières.

Le Centre Hospitalier de Saintes déploie les mesures nécessaires afin de garantir le niveau maximum de sécurité compatible avec ses activités. Néanmoins, **la sécurité est l'affaire de tous et demande le respect de consignes élémentaires.**



la sécurité

dépôt de valeurs

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, il vous est conseillé de remettre à votre entourage vos biens et objets personnels, et de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour (vêtements, nécessaire de toilette...).

À votre arrivée, il sera dressé en votre présence un inventaire de vos objets de valeur et il vous sera proposé de les déposer dans le coffre de l'hôpital.

Objets déposables au coffre de l'hôpital : carte bancaire, chéquier, numéraire, bijoux, montres...

Les autres objets (vêtements, téléphone portable, ordinateur, clés, carte vitale...) ne peuvent être déposés au coffre de l'établissement.

⚠ Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés ainsi que des objets dont la nature ne justifie pas de dépôt.

Votre dépôt pourra être récupéré lors de votre sortie, aux heures d'ouverture du Bureau de Gestion, du lundi au vendredi de 8h à 17h, sur présentation du reçu et de votre pièce d'identité.

Aucun dépôt ne pourra être remis en dehors des horaires d'ouverture.

Au-delà du délai de 30 jours, en cas de décès de la personne hospitalisée, ou si le montant déposé est supérieur à 500€, les biens sont transférés au Trésor Public, 16 rue Saint Vivien à Saintes. Il conviendra de le contacter pour restitution (☎ 05.46.92.82.07).

Les formalités pour déposer et récupérer votre dépôt sont inscrites sur la plaquette "Vos objets de valeurs et effets personnels" disponible à l'accueil.



Le médecin qui vous soigne a autorisé votre sortie.

Avant votre départ vous devez (vous ou un membre de votre famille) vous présenter aux guichets d'admission afin de demander un bulletin de situation, régulariser votre dossier administratif s'il n'est pas complet, régler le cas échéant vos frais d'hospitalisation.



frais de séjour

Si vous êtes assuré social et que vos droits sont à jour, la sécurité sociale, prend en charge, dans la plupart des cas, vos frais d'hospitalisation à hauteur de 80%.

Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100% (accident du travail, affection de longue durée, séjour maternité, intervention chirurgicale avec acte exonérant).

Vous êtes adhérent à une mutuelle ou une assurance complémentaire, sous réserve d'un accord de prise en charge demandé par le Centre hospitalier, le tiers payant s'applique à hauteur des garanties accordées. Le patient relevant de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) bénéficient d'une prise en charge des soins à 100%.

Vous n'êtes pas couvert intégralement par votre mutuelle ou assurance complémentaire, il peut vous rester à charge tout ou partie :

- ✓ Du ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie)
- ✓ Du forfait journalier (frais d'hébergement y compris le jour de sortie)
- ✓ Une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation (forfait acte lourd).

vosre sortie

comment payer le reste à charge ?



Si des frais d'hospitalisation restent à votre charge et qu'ils ne sont pas réglés au moment de votre sortie, une facture vous sera adressée et pourra être payée en ligne ou par retour d'encaissement du Trésor Public de Saintes.

prise en charge des frais de transport

Les transports liés à l'entrée et à la sortie du séjour hospitalier peuvent être pris en charge sur prescription médicale, quels que soient les modes de transport, y compris les transports en commun ou les moyens de transport individuels.

Lors de votre sortie, le médecin précise si votre état de santé exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger. Dans ce cas, vous pouvez demander un service d'ambulance ou transmettre les coordonnées de votre ambulancier au cadre de santé du service.

La prescription médicale par votre médecin traitant hors urgence, précisant le mode de transport en adéquation avec votre état de santé doit être rigoureusement respectée, tant par les transporteurs pour l'exécution de leurs prestations que par vous-même, les organismes d'assurance maladie ne remboursant que sur la base du tarif le moins onéreux et toujours selon la prescription médicale.



[www.ch-saintonge.fr/
votre-sejour/votre-sortie](http://www.ch-saintonge.fr/votre-sejour/votre-sortie)

Accédez au questionnaire
de satisfaction



votre avis nous intéresse !

Nous attachons une grande importance à votre satisfaction. Votre avis nous est d'une grande utilité pour améliorer la qualité de notre accueil et de nos prestations.

Le jour ou la veille de votre sortie, nous vous remettons un questionnaire de satisfaction. Merci de bien vouloir le compléter et le déposer avant de quitter l'établissement dans la boîte prévue à cet effet située à proximité du secrétariat de votre unité d'hospitalisation.

Nous vous invitons également à répondre au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par e.mail après votre hospitalisation. Pour cela, vous serez invité à communiquer votre adresse e.mail via le formulaire qui vous sera remis lors de votre admission.

mesure et suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, le Centre Hospitalier de Saintes participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Le Centre Hospitalier de Saintes est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une évaluation externe qui porte une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Le rapport de cette évaluation est consultable sur le site internet de la HAS.

Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, et de la certification sont disponibles sur le site internet de la HAS via le service en ligne "Qualiscope". Ils sont également affichés dans le hall d'accueil de l'établissement. Les résultats de ces indicateurs sont aussi téléchargeables sur le site internet du Centre Hospitalier, rubrique "établissement".

vos contacts



administration

Direction générale

05 46 95 12 64

Relations avec les usagers

05 46 95 14 28



centre hospitalier de Saintes

11 boulevard Ambroise Paré BP 10326 17108 Saintes cedex

Standard ☎ 05 46 95 15 15

Pour joindre un patient hospitalisé ☎ 05 46 95 15 00

personnes âgées

EHPAD/USLD Aquitania

21 rue de l'Alma BP 10326 17108 Saintes cedex

☎ 05 46 95 15 35

adultes handicapés

Maison d'accueil "Les résidence de Brumenard"

Foyer d'Accueil médicalisé, Foyer Occupationnel, EHPAD spécialisé

80 route de la Turpaudière 17100 La chapelle des Pots

☎ 05 46 95 16 00

Maison d'accueil "Henriette Favier"

Foyer Occupationnel, Maison de Retraite Spécialisée

21 rue Camuzet 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 16 00

formation

IFMS : Institut de Formation des Métiers de la Santé

Chemin des carrières de la Croix, BP 10326, 17108 Saintes Cedex

☎ 05 46 95 15 40

psychiatrie de l'adulte

CATTP : Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel

116 cours Paul Doumer 17100 Saintes

☎ 05 46 95 10 60

18 avenue du Port 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 16 40

CMP : Centre Médico-Psychologique

116 cours Paul Doumer 17100 Saintes

☎ 05 46 95 10 60

18 avenue du Port 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 16 40

Hôpital de jour

35 chemin des carrières de la Croix 17100 Saintes

☎ 05 46 91 52 04

18 avenue du Port 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 16 46

Unité A

Accès via la rue de l'Alma 17100 Saintes

☎ 05 46 95 15 26

Unité B

19 rue de l'Alma 17100 Saintes

☎ 05 46 95 15 23

psychiatrie infanto-juvénile

CAMPE : Centre d'Aide Médico-Psychologique à l'Enfance

15 rue de l'Alma 17100 Saintes

☎ 05 46 95 10 40

6/8 rue Jélu 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 10 30

CAP'Ado : Centre d'Aide Psychologique pour Adolescents

16 rue Saint Eutrope 17100 Saintes

☎ 05 46 95 10 20

CASPA : Centre d'Aide et de Soins pour Adolescents

6/8 rue Jélu 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 10 32

Hôpital de jour

15 rue de l'Alma 17100 Saintes

☎ 05 46 95 15 28

6/8 rue Jélu 17400 Saint-Jean-d'Angély

☎ 05 46 95 10 30

LAPSADO

Accès via la rue de l'Alma 17100 Saintes

☎ 05 46 95 15 27

