CHU GRENOBLE ALPES

LE LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

VOTRE CHU •
VOTRE ACCUEIL •
VOTRE SÉJOUR •
VOTRE SORTIE •
VOS DROITS ET VOS DEVOIRS •
VOTRE INFORMATION •

© Logo européen Facile à lire : Inclusion Europe. Plus d'informations sur le site easy-to-read.eu

L'hôpital simplement

Cette partie du livret d'accueil a été simplifiée pour faciliter la lecture et la compréhension des informations par tous nos patients.

Les informations détaillées sont consultables dans le reste du livret.

Vous pouvez aussi interroger l'équipe de soins en cas de questions.

Retrouvez également cette partie du livret en langue des signes sur notre page youtube et en scannant ce QR Code :

YouTube

www.youtube.com/@CHUGrenobleAlpes

Ce document a été relu par les associations :

Le Relais Ozanam

HANDI RESEAUX 38

EPISEAH

afiph ASSOCIATION FAMILIALE DE L'ISÈRE POUR PERSONNES HANDICAPÉES

CHU GRENOBLE ALPES

L'hôpital : le CHU Grenoble Alpes

À l'hôpital, vous êtes soignés, tout le temps.

À l'hôpital, tout le monde est soigné avec la même attention :

- Chaque personne est respectée,
- Chaque personne est soignée comme il le faut.

À l'hôpital, des hommes et des femmes vous soignent.

À l'hôpital, des étudiants apprennent leur métier.

Il y a plusieurs lieux au CHU Grenoble Alpes :

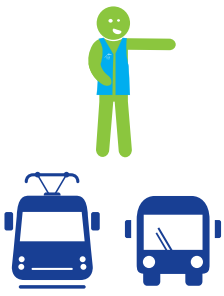
- **Le site Nord à La Tronche**

- avec l'Hôpital Michallon,
- les laboratoires d'analyse médicale.

- **L'hôpital Couple Enfant (on l'appelle l'HCE).**

- **Le site Sud à Echirolles**
  - avec l'Hôpital,
  - un centre de rééducation,
  - et un centre pour les personnes âgées.

- **Le site de Voiron**
  - avec l'Hôpital,
  - un centre pour personnes âgées à Coublevie.



- Des panneaux vous expliquent où aller ; des personnes avec un gilet bleu peuvent vous aider.
- C'est difficile de se garer à l'hôpital, c'est mieux de venir en tram ou en bus.

L’arrivée à l’hôpital

En arrivant à l’hôpital,
il faut faire les papiers pour le dossier
au bureau des entrées.

Il faut apporter des documents :

• La carte d'identité ; ou le livret de famille ;
ou passeport et titre de séjour
pour les patients étrangers

• La carte vitale,

• La carte de la mutuelle ; ou la carte CMU-C ;
ou la carte AME,

• Le carnet de santé si c’est un enfant,

• La carte de groupe sanguin,

• Pensez à prendre l’ordonnance de vos médicaments,

• La convocation du service.

Si vous venez pour une urgence grave, vous serez soigné tout de suite
et vous ferez les papiers après.

Il y a un service de consultations pour les personnes qui n’ont pas
de sécurité sociale.
Ce service s’appelle la PASS : Permanence d’Accès aux Soins de Santé.

Vous aurez un bracelet avec votre nom, prénom et
date de naissance.

C’est important pour votre sécurité de le garder.

C’est mieux de laisser chez vous vos bijoux et les objets qui ont de la valeur.

Pour payer l'hôpital

Si vous avez la sécurité sociale, elle paye une grande partie ou tous les soins.

Les mutuelles peuvent payer une partie de ce qui vous reste à payer (participation aux frais de soins et d'hébergement).

Si vous n'avez pas la sécurité sociale, une assistante sociale ou la PASS peuvent vous aider pour chercher des solutions.

Voici leur téléphone : **04 76 76 51 35** (Service social).

Vous recevrez une facture de ce qui reste à payer.
Les chambres à un seul lit sont payantes.
Votre mutuelle peut le prendre en charge.

Votre séjour à l'hôpital

Les professionnels ont un badge avec leur nom et leur profession.

Chaque professionnel doit se présenter à vous et vous expliquer ce qu'il va faire.

Dans les équipes de soin, il y a :

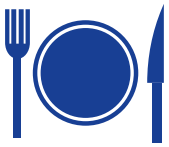
- Les médecins. Vous pouvez leur poser des questions sur votre santé.
- L'équipe paramédicale, avec les infirmiers, les aides-soignants, et l'agent de service.
- Si vous avez un problème, vous pouvez demander à rencontrer le responsable du service.
- Toutes les personnes qui travaillent à l'hôpital sont obligées de respecter le secret professionnel : elles n'ont pas le droit de parler de ce qu'elles savent des malades.

La vie à l'hôpital

À l'hôpital, pour empêcher les infections,
il est important de bien se laver
et de se désinfecter les mains.

Vous pouvez avoir des visites
(une ou deux personnes au maximum).
Les horaires des visites sont affichés
dans les services.

Pour avoir la télévision, il faut payer.
Internet est gratuit.



Si vous avez des questions pour les repas,
ou pour toute autre chose,
demandez à l'équipe soignante.

Chaque lieu a une cafétéria
et des distributeurs de sandwichs et de boissons.

Si vous le souhaitez, il existe un lieu de prière
et des personnes pour chaque religion.

Vos droits

Les droits du patient sont affichés dans les services.

Voici quelques extraits :

- Le secret professionnel est obligatoire.
- Vous pouvez demander des informations sur votre maladie et sur les examens et les traitements.
- Votre médecin traitant sera informé.
- Vous pouvez demander une copie de votre dossier.
- Vous pouvez choisir une personne qu'on appelle personne de confiance. Elle parlera en votre nom si vous ne pouvez pas le faire.
- Si vous êtes hospitalisé en psychiatrie :
  - vous avez les mêmes droits,
  - mais parfois, une personne peut être hospitalisée sans son accord.
- Les professionnels peuvent vous aider à avoir moins mal. Il est très important de dire si vous avez mal.

Posez des questions si vous ne comprenez pas.

Vous pouvez aussi **faire une réclamation aux Représentants des Usagers.** Ils défendent les intérêts et les droits des usagers et participent aux évolutions du système de santé.

Pour les contacter, vous pouvez **envoyer un courriel :**
Pour Grenoble : RepresentantsDesUsagers@chu-grenoble.fr
Pour Voiron : RepresentantsUsagersVoiron@chu-grenoble.fr

Si vous n'êtes pas satisfait,
vous pouvez **écrire au directeur.**
Votre réclamation sera étudiée et
vous recevrez une réponse de l'hôpital.

Mme la Directrice Générale
du CHU Grenoble Alpes
CS 10217
38043 Grenoble Cedex 9

Vos devoirs

Les professionnels qui vous soigneront peuvent être des femmes et peuvent être des hommes. Vous ne pouvez pas choisir qui va vous soigner.

Il est interdit :

- D'être agressif avec les professionnels de l'hôpital,
- De dire des insultes,
- De menacer.

À l'hôpital, nous devons tous faire attention aux autres.
Il ne faut pas faire trop de bruit.

Il est interdit :

- de fumer,
- de vapoter (cigarette électronique),
- d'apporter de l'alcool.

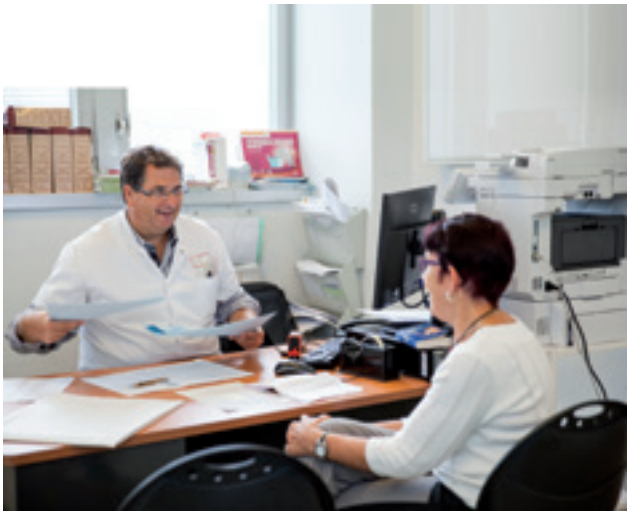
La sortie

Le médecin décide de la date et de l'heure de votre sortie.

À votre sortie, vous aurez les papiers et les ordonnances nécessaires pour les soins chez vous.

Avant de partir, pensez à demander :

- tous les documents que vous avez apportés (examens, radios, traitements),
- vos affaires personnelles.



NUMÉROS UTILES

SAMU Urgences vitales 24 h/24 15

CNR 114
(Centre National de Relais des appels d'urgence pour personnes déficientes auditives) 24 h/24 ..... Fax/SMS 114

Permanence des soins
(pour un conseil ou une visite médicale) 0 810 15 33 33

Centre anti-poison 04 72 11 69 11

Consultations d'aide aux victimes 04 76 76 54 46

Centres de Soin, d'Accompagnement
et de Prévention en Addictologie 04 56 58 89 70

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- à Grenoble 04 76 76 94 66
- à Voiron 07 75 57 56 36
- Pass pédiatrique 04 76 76 88 24

Unité d'accueil et de soins pour les Sourds ..... Tél. 04 76 76 50 41
..... SMS 06 74 08 74 45

Trésorerie principale 04 76 42 92 22

Centrale réservation taxi pour Grenoble 04 76 54 42 54

CHU GRENOBLE ALPES

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE GRENOBLE ALPES
CS 10217
38043 Grenoble Cedex 9

Standard : 04 76 76 75 75
www.chu-grenoble.fr

Crédits photos : CHU Grenoble Alpes - AgenceWitty

Conception, réalisation et régie publicitaire : Mallet Conseil - 04 78 95 10 11 - Janvier 2024