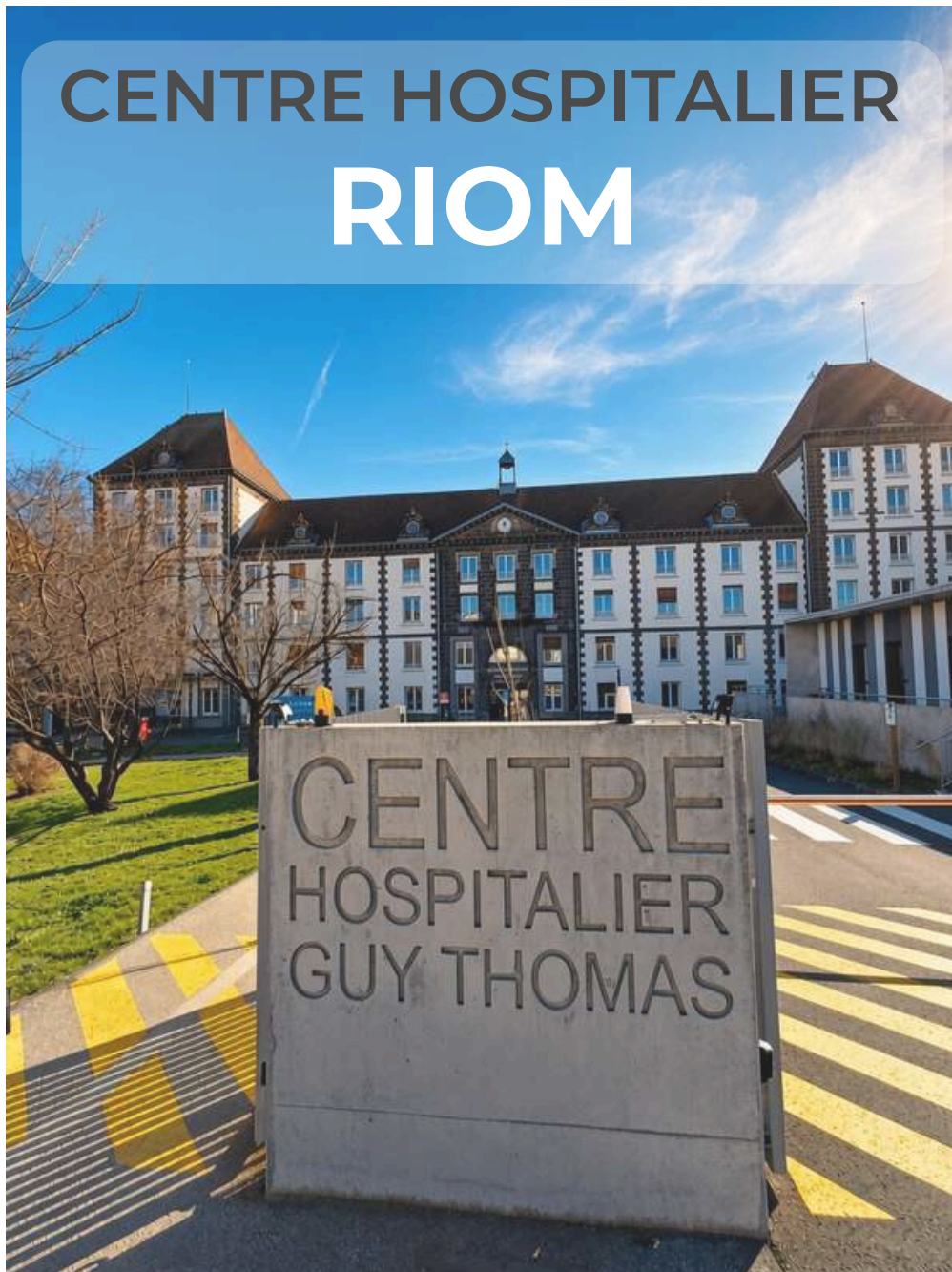




CENTRE HOSPITALIER RIOM



LIVRET D'ACCUEIL HOSPITALISATION

79 Boulevard Etienne Clémentel
63200 Riom

04 73 67 80 00
www.ch-riom.fr
(Nouveau site internet)



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

circulaire n° DHOS/E/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.
- 3** 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.
- 4** 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.
- 5** 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.
- 6** 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.
- 7** 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.
- 8** La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** 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.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** 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.

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier Guy Thomas vous accueille et vous remercie pour la confiance que vous lui témoignez.

Nous savons qu'une hospitalisation peut être source d'interrogations voire d'inquiétudes. Aussi nos équipes médicales, soignantes, techniques et administratives sont là pour vous entourer et vous rassurer sur le déroulement de votre séjour.

Le Centre Hospitalier Guy Thomas s'est doté d'une direction commune avec le Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand afin de bénéficier de l'expertise technique et garantir l'accès à toutes les compétences médicales, à tout moment. Ce livret a été conçu pour vous apporter toutes les informations dont vous avez besoin durant votre hospitalisation.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité des informations de santé et de soins, il est essentiel pour nous de tenir compte de vos suggestions et de vos attentes. Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement et surtout un prompt rétablissement.

LA DIRECTION

SOMMAIRE

Préadmission
Page 4

Admissions
Page 5

Les Services
Page 8

Qualité de la prise en charge
Page 29

Votre Séjour
Page 18

Votre Sortie
Page 25

**Vos Droits
& Devoirs**
Page 27

Annuaire Secrétariats
Page 30



PRÉADMISSION



Le bureau des admissions vous accueille :
Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h

Pour tous renseignements vous pouvez joindre le service :
Par téléphone au **04 73 67 80 27 ou 20 46**
Ou par mail à l'adresse suivante : **admissions@ch-riom.fr**

Lors d'une consultation médicale, chirurgicale, ou d'anesthésie prévoyant une hospitalisation vous devez vous rendre **aux bureaux des admissions** afin d'enregistrer votre séjour.

Certains documents sont indispensable à l'enregistrement de votre hospitalisation :

- une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour en cours de validité)
- votre carte vitale
- votre carte de complémentaire santé (mutuelle)

Pour les patients mineurs :

- le livret de famille et la pièce d'identité des deux parents
- la carte d'assuré social et de mutuelle du bénéficiaire assurant l'enfant
- l'autorisation d'opérer signée des deux parents

ADMISSIONS

Formalités et pièces requises

1 - Présenter une pièce d'identité

- Carte nationale d'identité française
- Passeport français ou étranger
- Permis de conduire français ou étranger
- Carte de séjour *
- Carte de combattant français
- Carnet de circulation



2 - Présenter des droits d'assuré social

- Carte Vitale
- Attestation de carte Vitale
- Indication de caisse d'affiliation



3 - Présenter une complémentaire

- Carte mutualiste
- Attestation C2S (ex CMU) ou ACS



*** Documents en cours de validité :**

Document de séjour temporaire, carte de résident, certificat de résidence de ressortissant algérien, carte de ressortissant d'un état membre de l'Union Européenne, ou de l'espace économique.

ADMISSIONS

IDENTITOVIGILANCE

Bien s'identifier pour être bien soigné



Afin d'assurer le bon soin au bon patient, il est nécessaire de bien vous identifier à chaque étape de votre séjour. A votre admission dans le service, un bracelet d'identification vous sera posé. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement. Tout au long de votre hospitalisation, votre identité sera fréquemment vérifiée. Ces contrôles peuvent vous paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable pour assurer la sécurité des soins.

FRAIS DE SÉJOUR

Ils comprennent :



- Les coûts des actes assurés par l'hôpital et le prix de journée
- Le forfait journalier fixé selon le tarif en vigueur. Il constitue votre contribution minimale légale aux dépenses hôtelières
- Les suppléments de chambre (téléphone, télévision, chambre particulière, lit accompagnant)
- Le tarif d'hébergement si vous êtes accueilli en EHPAD

L'établissement est conventionné. Si vous êtes assuré social, les frais liés à votre séjour sont pris en charge par l'assurance maladie hormis le forfait journalier et le supplément chambre particulière. Certaines mutuelles les prennent en charge. Renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire. Si vous n'êtes pas assuré social, vous aurez à vous acquitter de l'intégralité des frais de séjour.

Pour tous renseignements concernant
la tarification de votre séjour,
contactez notre service facturation,
du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h au
04 73 67 80 28

TRAITEMENTS EN COURS



Afin d'assurer la continuité de vos traitements pendant le séjour, il vous est demandé d'apporter :

- Les ordonnances de vos traitements en cours qui seront présentées aux médecins vous prenant en charge
- Vos médicaments personnels à remettre aux infirmier(e)s à votre arrivée en hospitalisation. Ces médicaments permettront d'assurer la continuité de votre traitement dans l'attente de la délivrance par la pharmacie de l'établissement
- A la fin de votre séjour votre traitement personnel vous sera restitué et le médecin référent de votre hospitalisation vous donnera et/ou fera parvenir à votre médecin traitant une prescription modifiée si nécessaire.
- Des médicaments génériques vous seront administrés. Ce sont des médicaments qui ont la même composition en principes actifs que les médicaments de référence dits « princeps ». Ils répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité que les médicaments princeps.

DEPOT DE VALEUR



Un système de dépôt de biens et d'objets de valeurs est disponible. Les modalités de dépôts vous seront précisées sur demande par le personnel. Tout objet ou bien restant à disposition du patient sont sous son entière responsabilité quant à une éventuelle perte ou vol durant le séjour.

LES SERVICES

Le Service d'Accueil des Urgences (SAU)



Secrétariat des urgences : 04 73 67 80 61

Le Service d'Accueil des Urgences a pour mission d'accueillir et de prendre en charge, 7 jours sur 7, 24h sur 24h, toute personne se présentant en situation d'urgence et notamment en cas de détresse ou d'urgence vitale.

Le SAU est composé de 2 circuits. Les patients seront guidés selon les filières adaptées :

- L'un pour les patients valides venant par leurs propres moyens.
- L'autre pour les patients amenés par les pompiers, les ambulances ou le SMUR.

Les accompagnants ont accès à la zone de soins uniquement sur autorisation de l'équipe soignante et selon l'affluence au sein du service.

L'heure de passage ne dépend pas de l'heure d'arrivée mais de la gravité de l'état de santé de la personne. Un(e) infirmier(e) organisateur de l'accueil est chargé de vous accueillir et de réaliser une évaluation de votre état clinique, ce qui déterminera le degré d'urgence. Le personnel s'efforcera de diminuer le temps d'attente. En fonction des situations, cette attente peut-être justifiée par :

- Le nombre de patients présent aux urgences et la gravité de leur état.
- La saturation des autres services de l'hôpital (manque de lit disponible pour vous accueillir).
- Le délai d'obtention des résultats de laboratoire et des examens radiologiques (Comptez environ 2 heures pour les analyses de sang en semaine aux heures ouvrables et jusqu'à 5 heures les nuits, week-ends et jours fériés).
- L'appel d'un médecin spécialiste pour émettre un avis.
- La recherche d'un lit disponible adapté dans le service en cas d'hospitalisation.

Compte tenu de la fermeture du bloc les nuits et week-ends, les patients nécessitant une prise en charge chirurgicale d'urgence sont orientés vers les blocs opératoires du CHU de Clermont-Ferrand.

Le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)

Le SMUR a pour mission d'apporter 24h/24, sur décision du médecin régulateur du SAMU basé à Clermont-Ferrand, une prise en charge médicale, en dehors de l'hôpital, auprès de patients dont l'état de santé nécessite des soins médicaux d'urgence et/ou de réanimation.



L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)

L'UHCD est une Unité d'Hospitalisation et de surveillance clinique rapprochée d'une capacité de 10 lits. Les patients nécessitant une surveillance clinique rapprochée sont accueillis dans cette unité. L'UHCD permet de surveiller l'évolution des symptômes sur les 24 premières heures d'une hospitalisation et de réaliser des examens complémentaires nécessaires à l'orientation du patient (sortie à domicile ou hospitalisation).

Secrétariat UHCD : 04 73 67 80 36



La Médecine Polyvalente



Le service de Médecine Polyvalente a la vocation d'accueillir des patients dont l'état de santé justifie une hospitalisation pour une pathologie médicale quelle qu'elle soit, des patients nécessitant un bilan médical non réalisable en externe et des patients bénéficiant de traitements à visée curative ou palliative ne pouvant être administrés à domicile. Les pathologies prises en charge sont multiples et relèvent de toutes les spécialités médicales : hématologie, infectiologie, endocrinologie, cancérologie, pneumologie, gastro-entérologie...

Le service de Médecine Polyvalente permet notamment :

- D'assurer la mise en route et la surveillance de traitements
- De prendre en charge des pathologies chroniques notamment dans les phases aiguës de décompensation
- De proposer une prise en charge nutritionnelle
- D'assurer une prise en charge spécifique en soins palliatifs et de douleur

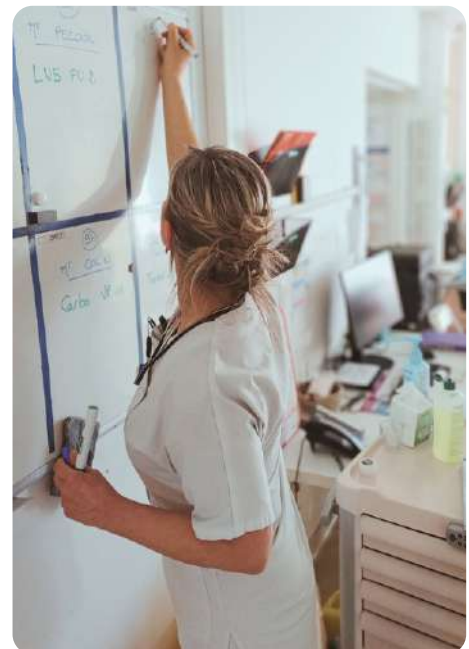
**Secrétariat Médecine Polyvalente
et Hôpital de Jour :**
04 73 67 80 41 ou 80 38

L'Hôpital de jour (HDJ)

L'Hôpital de jour a pour mission d'accueillir des patients nécessitant une prise en charge spécifique à visée :

- diagnostique (examen non réalisable en externe) : ponctions, ...
- thérapeutique : transfusions, chimiothérapies digestives et pneumologiques, perfusions de fer, immunothérapies...

Une équipe pluridisciplinaire propose des soins de support dans le cadre de la prise en charge en oncologie.



LES SERVICES

La Chirurgie : Ambulatoire et Conventionnelle



Les équipes du service de chirurgie travaillent en étroite collaboration avec le CHU de Clermont-Ferrand. Actuellement, les différents intervenants chirurgicaux partagent leur temps de travail entre le CHU de Clermont-Ferrand et le CH de Riom.

Le service de Chirurgie comporte un secteur d'hospitalisation complète et un service de chirurgie ambulatoire pour toutes les hospitalisations dont la durée prévisible est inférieure à 12 heures.

Il prend en charge des patients présentant des pathologies nécessitant des actes chirurgicaux dans les spécialités suivantes :

- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie digestive et viscérale
- Anesthésie
- Gastro-entérologie
- Ophtalmologie
- Pneumologie
- Chirurgie maxillo-faciale
- Plateau dentaire / odontologie
- Urologie
- Gynécologie
- Rhumatologie
- Néphrologie

Secrétariat Chirurgie & Ambulatoire : 04 73 67 80 40 ou 86 17

Le Bloc Opératoire

Le bloc opératoire assure la prise en charge chirurgicale des patients dans différentes spécialités, dont certaines sont réalisées en partenariat avec le CHU de Clermont-Ferrand.

- Chirurgie digestive
- Chirurgie orthopédique
- Odontologie
- Ophtalmologie
- Proctologie
- Endoscopie
- Anesthésie
- Gastro-entérologie
- Pneumologie et endoscopie bronchique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Urologie

Le bloc opératoire comprend :

- 3 salles de bloc opératoire
- 1 salle d'endoscopie
- 1 salle de réveil



La Médecine à Orientation Cardiologique (MOC)



Le service de Cardiologie accueille des patients dont l'état de santé justifie une hospitalisation notamment dans le cadre de pathologie médicale cardiaque.

Cardiologie – Activités proposées :

- Consultations et bilans cardiologiques préopératoires ou pré-chimiothérapie
- ECG et échographie cardiaque
- Suivi des pacemakers et défibrillateurs
- Holter ECG et Holter tensionnel
- Examens d'effort et échographies de stress
- Échographie à la dobutamine
- Bilans externes, notamment pour l'apnée du sommeil
- Échographie transœsophagienne (ETO)
- Cardioversions en ambulatoire

Secrétariat MOC : 04 73 67 80 34 ou 80 35

Les Courts Séjours Gériatriques A, B et C

Le CH de Riom dispose de 75 lits de Court Séjour Gériatrique répartis en 3 services : le CSG A, le CSG B et le CSG C.

« Les unités de Court Séjour Gériatrique prennent en charge en hospitalisation complète des patients âgés (75 ans et plus) se caractérisant par la coexistence de plusieurs pathologies, aiguës ou chroniques, à l'origine d'une dépendance physique et/ou psychique.»*

*Circulaire DHOS/02 no 2007-117 du 28 mars 2007 relative à la filière de soins gériatriques.

**Secrétariat CSG A, B et C :
04 73 67 86 58**



Par ailleurs, il existe des dispositifs :

- La plateforme du **COGERT (Coordination Gériatologique aidé par la Télémédecine)**, animée par les médecins du CSG. Il s'agit d'une hotline, destinée aux médecins traitants, qui donne accès à une expertise médicale gériatrique dans les meilleurs délais et aide à coordonner la prise en charge du patient âgé depuis son lieu de soin. Elle met en lien les différents dispositifs gériatriques du Gérontopôle.
- La consultation gériatrique **CEGERM (Centre de Consultation Gériatrique et de la Mémoire)** : pour les consultations externes programmées et les consultations dites « d'urgence ».
- La télémédecine, en lien avec les EHPAD partenaires équipés du dispositif, proposant notamment une télé expertise à distance.

LES SERVICES

Médecine Post-Urgences (MPU)



Le service de Médecine Post-Urgence (MPU) reçoit souvent trois types de patients :

- Les patients qui viennent d'être pris en charge par le service des urgences et qui nécessitent une hospitalisation de courte durée ;
- Les patients pour qui la durée d'hospitalisation est prévisible et ne dépasse pas 72 heures ;
- Les patients en attente d'une prise en charge par le service adéquate (addictologie, traumatologie, pneumologie, gériatrie...).

Secrétariat MPU : 04 73 67 23 43

Hôpital de Jour Gériatrique (HDJG)



L'hôpital de jour gériatrique accueille des patients âgés de plus de 70 ans durant une matinée, un après-midi voire une journée complète, afin de réaliser des soins ou examens qui nécessitent la proximité médicale et paramédicale, sans pour autant nécessiter une hospitalisation sur plusieurs jours. La personne âgée bénéficie d'une évaluation pluridisciplinaire afin d'établir un diagnostic et assurer une thérapie de prévention et rééducation. Cela offre un certain confort au patient, qui rentre à domicile en fin de journée, ce qui permet une alternative à l'hospitalisation classique. L'hôpital de jour se divise en trois pôles : évaluation, rééducation et éducation thérapeutique patient.

Secrétariat HDJ Gériatrique : 04 73 67 23 28

Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)



Les activités SMR permettent de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, les déficiences et limitations d'activité, soit dans le cadre de la prise en charge de patients atteints de pathologies chroniques, soit en amont ou dans les suites d'épisodes de soins aigus, que ces conséquences soient physiques, cognitives, psychologiques ou sociales. Cette activité comprend des actes à visée diagnostique et thérapeutique, des actions à visée préventive et d'éducation thérapeutique et de réinsertion dans le cadre du projet thérapeutique du patient.

Secrétariat SMR : 04 73 67 80 00

Les EHPAD Pasteur 2 & 3 et les Jardins



Les EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) sont des maisons de retraite médicalisées qui proposent un accueil en chambre. Ils s'adressent à des personnes généralement âgées de plus de 60 ans qui ont besoin d'aide et de soins au quotidien.

Elles ont pour mission :

- d'accompagner les personnes fragiles et vulnérables
- de préserver leur autonomie par une prise en charge globale comprenant l'hébergement, la restauration, l'animation et le soin.

**Secrétariat des EHPAD
(du lundi au mercredi) : 04 73 67 80 44**

LES SERVICES

Les Consultations Externes



Spécialités proposées :

- Pneumologie (consultations uniquement)
- Gynécologie
- Orthopédie
- Rhumatologie
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie digestive
- Urologie
- Néphrologie
- Odontologie & **HANDI CONSULT'** (consultations le mercredi et le vendredi)

Pour **HANDI CONSULT'**, possibilité également de coordination avec les consultations adaptées selon les besoins du patient.

Secrétariat des consultations externes : 04 73 67 80 77

Le Centre de Santé Sexuelle



**Sur RDV au 06 84 83 13 35 / 04 73 67 80 43
AVEC & SANS RDV les mercredis après-midi**

Consultations et entretiens anonymes et gratuits, personnes mineures et majeures, carte vitale non demandée.

Lieu d'information, anonyme et gratuit, qui permet de se renseigner sur la contraception, l'avortement, le VIH, les Infections Sexuellement Transmissibles, les violences, la sexualité, les relations de couple et les relations intra-familiales. Une conseillère conjugale et familiale et une sage-femme sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le Centre de Prélèvement



**Centre de Prélèvement CH Riom :
04 73 67 80 54**

Ouvert au public de 7h à 14h30
du lundi au vendredi.

**Laboratoire CHU Clermont-Ferrand
Centre de Biologie : 04 73 75 48 08**

Accueil du public pour lequel il assure les prélèvements et la réalisation des examens de Biologie Médicale.

Documents à présenter pour réaliser un prélèvement biologique :

- L'ordonnance
- Votre carte Vitale
- Votre Carte Mutuelle
- Votre Pièce d'identité

Le respect de la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales est garanti à tout patient, tenu par le secret professionnel.

Le service d'imagerie Médicale



Secrétariat Imagerie : 04 73 67 80 58 ou 86 19

Le service d'imagerie médicale du Centre Hospitalier de Riom assure les examens suivant aux patients hospitalisés et aux consultants externes :

- Radiographie
- Scanner
- Échographie
- Mammographie

Documents à fournir au bureau des admission :

- **ordonnances, carte vitale, carte mutuelle, carte d'identité.**

La Pharmacie



Accueil Pharmacie: 04 73 67 80 02

Le service de pharmacie a pour mission :

- La gestion et l'approvisionnement des spécialités pharmaceutiques et des dispositifs médicaux
- La dispensation aux unités de soins
- Les cessions aux patients ambulatoires



LES SERVICES

L'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)



04 73 67 86 99

Lundi, mardi, jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h
Le mercredi et vendredi de 8h30 à 12h

Vous vous interrogez sur votre consommation (**Tabac, alcool, cannabis...**) ?

Des consultations addictives d'aide à la réduction ou à l'arrêt sont possibles.

L'hospitalisation est un moment privilégié pour en parler avec **l'équipe de liaison et de soins en addictologie** au sein du Centre Hospitalier de Riom. Des professionnels de santé sont formés en Pratiques Addictives (Psychiatre addictologue, deux infirmières) et vous proposent de faire le point avec vous sur votre consommation et d'en évaluer les risques éventuels. Ils peuvent vous informer sur les effets des produits consommés, les recours et les aides possibles. Ils vous orienteront sur des dispositifs d'aide et de soins adaptés

Service social



**Le Service Social est ouvert du lundi au vendredi
de 8h30 à 16h15 au 04 73 67 80 30**

Le Service Social intervient auprès des patients, des résidents et de leurs proches.
Un assistant social peut vous apporter son aide dans les situations suivantes :

- Vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation ou à votre maladie;
- Vous êtes seul(e) à votre domicile;

Suite à votre hospitalisation, vous pensez avoir recours aux prestations suivantes :

- Aide au ménage, repassage, préparation des repas,
- Portage des repas à domicile,
- Garde d'enfants,
- Accompagnement pour les déplacements,
- Aide à la toilette, le levé, le couché.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

PASS



La PASS est un dispositif qui a pour mission de faciliter l'accès immédiat au soins pour :

- Les personnes non hospitalisées
- Les personnes en situation de grande précarité nécessitant des soins médicaux
- Les personnes sans couverture sociale
- Les personnes en situation irrégulière ou en attente de titre de séjour
-

Pour une évaluation et une prise en charge d'un problème de santé :

- Accueil infirmier
- Consultations médicales avec accès à un traitement et à des examens complémentaires
- Bilan avec une assistante sociale : étude des droits de sécurité sociale et de mutuelle, accompagnement dans les démarches, orientation vers une prise en charge adaptée

04 73 67 86 11

Les lundis et mardis De 9h à 12h /13h30 à 16h30

En dehors des horaires d'ouverture de la PASS,
contacter l'assistante sociale au 04 73 67 80 30

Handi Consult'



HANDI CONSULT' est un dispositif destiné aux personnes en situation de handicap rencontrant des difficultés ou un échec de soins en milieu ordinaire.

En partenariat avec le CHU Clermont-Ferrand Estaing et ARA Ouest, il propose et coordonne des consultations adaptées aux besoins des patients : bilan de santé, ECG, anesthésie, gynécologie, ophtalmologie, odontologie, orthopédie et autres consultations spécialisées.

HANDI CONSULT' accompagne également les patients, leurs aidants et les médecins traitants afin de faciliter et sécuriser le parcours de soins, dans le respect du bien-être et des besoins de chaque personne.

Le dispositif s'appuie notamment sur *la Charte Romain Jacob*, qui place l'accès aux soins et la dignité des personnes en situation de handicap au cœur de la prise en charge.

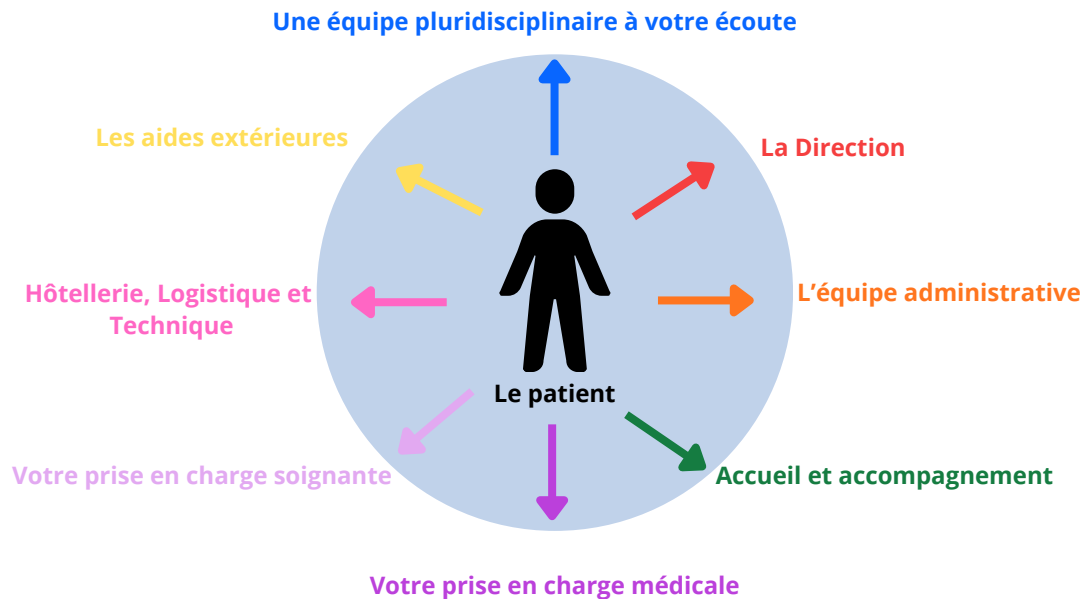
Contact : par mail : handiconsult@ch-riom.fr

Les Jeudis de 08h30 à 15h30

par téléphone : 04 73 67 80 68

VOTRE SÉJOUR

Vos principaux Interlocuteurs



Une équipe pluridisciplinaire est à votre service et à votre écoute 24h/24 pour vous apporter les soins, examens et traitements dont vous avez besoin. Le travail des professionnels est organisé afin de vous garantir une continuité des soins. Au sein de l'établissement chaque personne est identifiée par un badge de couleur adapté à sa fonction :



Les Cadres de Santé



Les Médecins portent une blouse blanche



Les Rééducateurs, Secrétaires, Psychologues, Manipulateurs Radios, Assistantes sociales



Les Infirmier(e)s



Les Aides-Soignants, Brancardiers



Les Agent des Services Hospitaliers



Chambre



Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre individuelle. Un supplément vous sera demandé, il peut être pris en charge par votre complémentaire santé en fonction de votre contrat. En fonction de nos disponibilités le jour de votre entrée, vous pourrez être installé(e) dans une chambre double. N'hésitez pas à prendre contact avec votre assurance avant votre hospitalisation.

Repas

Les repas proposés tiennent compte des goûts, des habitudes alimentaires ainsi que des prescriptions médicales dans le cas de régimes particuliers. La texture peut être adaptée si besoin. Les menus sont affichés d'une semaine sur l'autre dans le service de soins.

Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner à partir de 7h30 ;
- Déjeuner à partir de 12h ;
- Dîner à partir de 18h.

Des repas accompagnants peuvent être proposés pour votre proche. La demande d'un repas accompagnant est payant et doit être formulée au moins 48 heures auprès du cadre de santé du service.



Boissons et Friandises

Des distributeurs de boissons chaudes, froides et friandises sont à votre disposition à toutes heures dans le hall d'entrée principal du Centre Hospitalier de Riom.



VOTRE SÉJOUR

Téléphone



Il est nécessaire de souscrire un forfait téléphonique auprès du Bureau Des Admissions du Centre Hospitalier Guy Thomas pour pouvoir bénéficier d'une ligne directe et pouvoir appeler vers l'extérieur. En l'absence de forfait, vous pourrez être appelé de l'extérieur par l'intermédiaire du standard au 04 73 67 80 00. Vous pourrez aussi utiliser le téléphone de votre chambre pour appeler n'importe quel numéro interne dont le service télévision.

Le tarif vous sera communiqué à l'ouverture de la ligne et affiché dans le hall d'entrée

Télévision



La location de téléviseurs est une activité concédée à un prestataire extérieur (**Hoppen**). Pour accéder aux services de télévision, il vous faudra ouvrir un abonnement auprès du prestataire en appelant le 8629, l'appel est gratuit depuis votre chambre même sans abonnement téléphonique.

Le Kiosque TV de l'hôpital est ouvert en semaine de 14h à 18h.

En dehors de ces horaires ou Week-end : 01 71 25 01 72 ou flashez le QR CODE sur la TV.

Courrier



Un vaguemestre est présent pour acheminer le courrier ou les colis que vos proches peuvent vous envoyer. Vous pouvez également envoyer des courriers affranchis par cet intermédiaire en les remettant au personnel du service de soins.

Accompagnant



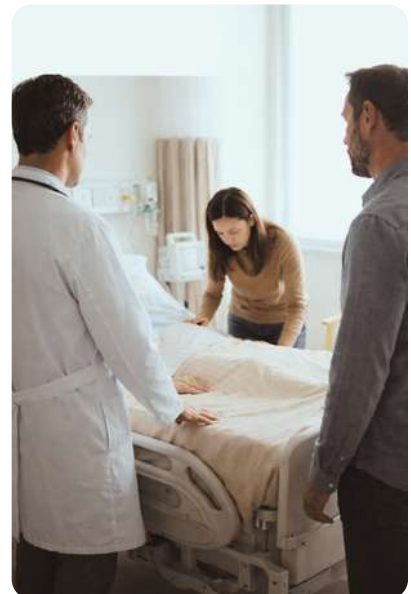
Si vous êtes dans une chambre individuelle, vous pouvez demander à ce qu'un de vos proches puisse passer une nuit à vos côtés. Un lit d'appoint sera proposé en fonction des disponibilités du service. Les repas pourront également être pris sur le site. Ces prestations complémentaires seront à la charge de votre accompagnant.

Les tickets sont en vente au bureau des admissions

Visites

Pour des raisons d'organisations des soins, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 21h maximum.

Il vous est conseillé de ne pas recevoir la visite d'enfant de moins de 15 ans.



Le Dossier Médical Partagé (DMP)



**l'Assurance
Maladie**



Si vous ne vous opposez pas, la création de "Mon Espace Santé" est automatique. Vous pourrez ensuite accéder à votre DMP.

Simplifié, hautement sécurisé et plus rapide d'accès :

le DMP est un service clé dans la prise en charge des patients. Il permet notamment :

- d'avoir accès immédiatement à vos informations médicales lors d'une hospitalisation, d'une 1^{ère} consultation ou en cas d'urgence
- de faciliter votre suivi notamment lorsque vous souffrez d'une maladie chronique ou lorsque vous êtes loin de chez vous
- d'éviter de prescrire des examens ou traitements déjà demandés par votre médecin
- d'éviter les interactions médicamenteuses

Le DMP est le seul service qui vous permet de retrouver l'ensemble de vos informations médicales :

Son historique de soins des 12 derniers mois automatiquement alimenté par l'Assurance Maladie.

Vos antécédents médicaux (pathologie, allergies...)

Vos résultats d'examens (radios, analyses biologiques...)

Vos comptes rendus d'hospitalisations

Les coordonnées de vos proches à prévenir en cas d'urgence

Vos directives anticipées pour votre fin de vie

Port du masque



Lors d'une décision du passage de la région **Auvergne-Rhône-Alpes** en phase épidémique pour la bronchiolite ou la grippe, ainsi que de la circulation du SARS-CoV-2, de nouvelles mesures de recommandations institutionnelles peuvent entrer en vigueur. le port du masque chirurgical devient alors obligatoire pour les :

- Patients de plus de 6 ans : port du masque obligatoire lors de toute sortie de la chambre. En présence de symptômes respiratoires, le port d'un masque chirurgical est également recommandé en chambre lors des soins et des visites.
- Visiteurs et intervenants au contact des patients : port du masque obligatoire dès l'entrée dans l'unité et dans l'ensemble des zones fréquentées par des patients, y compris dans les chambres, pendant toute la durée de leur présence.

Ces recommandations, de nature transitoire, feront l'objet d'une actualisation régulière en fonction de l'évolution des épidémies saisonnières. Il est également rappelé l'importance de l'hygiène des mains par friction avec du produit hydroalcoolique pour prévenir la transmission des maladies infectieuses respiratoires. Les visites de personnes présentant des symptômes respiratoires ne sont pas autorisées, sauf cas spécifique après accord du service.

VOTRE SÉJOUR

Hygiène et environnement



L'hôpital met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux les animaux sont interdits dans l'établissement, les plantes et fleurs sont tolérés dans certains secteurs veuillez-vous en assurer auprès de l'équipe soignante. Les visiteurs porteurs de virus contagieux (gastro-entérite, grippe, rhumes,...) ne sont pas autorisés à vous rendre visite.

Avant et après chaque visite, nous vous prions d'utiliser les solutions hydro alcooliques à votre disposition dans les chambres. En application à la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble des locaux du Centre Hospitalier de Riom.

Tenue et circulation



Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, il faut demander à l'infirmier(e) si vous pouvez vous lever. Si cela est possible, nous vous demandons de bien vouloir vous vêtir d'une robe de chambre et de chaussures fermées.

Prothèses auditives, dentaires et lunettes



A votre arrivée, merci de signaler aux infirmier(e)s que vous portez des appareils dentaires et/ou auditifs. L'hôpital ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.



Sécurité



Conformément à la loi, il est formellement interdit de fumer au sein de l'établissement (lieux communs et chambres) y compris avec une cigarette électronique. Le centre hospitalier s'est engagé dans la démarche de lieu de santé sans tabac comme le signale plusieurs éléments de signalétique apposés dans l'établissement. Ainsi, toutes personnes hospitalisées qui fume peut avoir accès à des consultations de tabacologie auprès de l'équipe de liaison et de soins en addictologie pendant son séjour ou en dehors de son hospitalisation pour réduire ou arrêter le tabac. L'établissement utilise des produits médicaux inflammables, qui associés à la cigarette peuvent occasionner des brûlures graves et provoquer un incendie. L'ensemble des locaux d'hospitalisation sont dotés de détecteurs de fumée et les circulations sont équipées de déclencheur manuels qui permettent d'alerter en cas d'incendie. Le personnel du Centre hospitalier est formé à l'utilisation des moyens de secours et à la conduite à tenir en cas d'incendie.

Votre sécurité est confiée à une équipe de surveillance composée d'agent du centre hospitalier. présente 24h/24, joignable en permanence. En cas de problème prévenez rapidement le personnel soignant pour solliciter leur intervention.

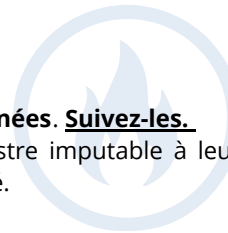
Incendie

Le numéro prioritaire en cas d'incendie est le 1333.

Il est rappelé sur les consignes des plans d'évacuation dans les couloirs.

Lors d'un début d'incendie, des consignes spécifiques vous seront données. Suivez-les.

L'usage d'appareils électriques personnel est déconseillé. En cas de sinistre imputable à leur utilisation, l'établissement se réserve le droit d'engager votre responsabilité.



Plan Vigipirate

La vigilance est l'affaire de tous. Chacun (personnel, patients, visiteurs etc...) est acteur de la sécurité et contribue par son comportement à la prévention et à la protection de tous et toutes contre les menaces d'atteintes aux biens et aux personnes

- Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles
- Signalez au personnel, tout bagage ou colis vous paraissant abandonné
- N'acceptez pas de bagage ou colis confié par un inconnu
- Signaler au personnel toute personne aux comportements anormal, inadapté ou suspect
- Faciliter les éventuelles restrictions d'accès (limitation du nombre de visite)
- Suivez les consignes données par l'équipe de sécurité .



Des consignes sont apposées dans les services. Prenez en connaissances.

Pour votre sécurité, l'établissement est doté d'un système de vidéoprotection.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vols de vos objets de valeurs, prothèses ou effets personnels.

Circulation et Stationnement

Les règles du code de la route sont applicables sur les voies de circulation du centre hospitalier.

Les ambulances et véhicules de secours doivent pouvoir circuler sans entrave.

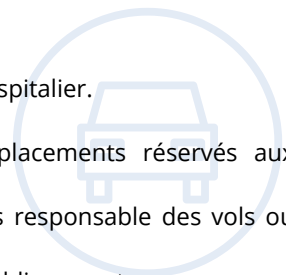
Tous véhicules stationnés hors des emplacements matérialisés ou sur des emplacements réservés aux personnes handicapés pourra être verbalisés ou enlever par la fourrière.

Ne laisser pas d'objets apparents dans votre véhicule, le centre hospitalier n'est pas responsable des vols ou dégradations qu'il pourrait subir.

L'introduction de matières dangereuses, d'armes, de stupéfiants est prohibée dans l'établissement.

Leur découverte donnera lieu à un signalement auprès des autorités de police.

Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans les services hospitaliers à l'exception des animaux assistant les personnes ayant un handicap, ou présentent dans un but thérapeutique.





VOTRE SÉJOUR

Parking



Des places de parking payant sont à votre disposition devant l'hôpital ou dans les alentours.

Zone Orange : Gratuit 60 min, 1h/ 50 centimes, 1h30/ 1 euro, 2h/ 1,50 euros

Payez votre stationnement par mobile avec un ticket de stationnement sans avoir à se déplacer, depuis votre smartphone grâce à l'application gratuite : **EasyPark**

Laïcité et liberté de culte



La laïcité en France est un principe qui distingue le pouvoir politique des organisations religieuses. Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. L'hôpital public respecte vos croyances personnelles. Vous trouverez sur les tableaux d'affichage du service tous les numéros utiles pour contacter les représentants des différents cultes répertoriés sur l'établissement.



Interprètes

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant du service et à l'accueil.

Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



VOTRE SORTIE



La sortie est une décision médicale, la date est fixée par votre médecin.

Le jour de votre départ et dans un souci de continuité des soins, vous serez remis dans une enveloppe de sortie :

- Vos examens, bilans, et vos traitements personnels vous seront rendus.
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles.

Merci de vous rendre au Bureau Des Admissions pour valider votre sortie, et prendre possession de votre bulletin de sortie.

Transfert vers un autre établissement sanitaire



Pour faire suite à votre hospitalisation, les personnels médicaux, para médicaux et sociaux évoqueront avec vous un projet de sortie avec si nécessaire :

- La mise en place d'un plan d'aides au domicile;
- Une prise en charge spécifique dans un Centre de Soins de Suite et de Réadaptation ou un centre de convalescence sous prescription médicale.

Les informations médicales et administratives sont traitées par des professionnels de santé dans le strict respect du secret médical.



Transport

Les transports sanitaires relèvent, au même titre que les médicaments, d'une prescription médicale. Il appartient au médecin de décider de l'éventualité d'un tel transport lors de votre sortie. Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Une liste d'opérateurs agréés est à disposition dans les services.



Permissions

L'équipe médicale peut vous autoriser à sortir du Centre Hospitalier dans le cadre d'une permission ayant pour but de vous préparer à un retour à domicile notamment. Il appartient à l'équipe médicale de déterminer les horaires autorisés de permission. Une autorisation de permission doit être remplie à cet effet et donnée aux infirmières du service avant chaque départ.



Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devez signer obligatoirement un document officiel qui vous sera remis par un medecin avec les explications nécessaires.

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de l'hôpital, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un compte rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.



Pensez à remplir et remettre :

- **le questionnaire de satisfaction de l'établissement (papier)**
- **le questionnaire e-Satis (en ligne)**

Dans la volonté de connaître votre avis et d'améliorer la qualité de la prise en charge,

un questionnaire est disponible dans ce livret d'accueil.

Le traitement des questionnaires permet d'évaluer votre satisfaction afin d'apporter des solutions aux remarques les plus couramment émises et d'améliorer encore les conditions d'hospitalisation et votre prise en charge.

Le questionnaire de satisfaction rempli est à déposer dans la boîte prévue à cet effet située à chaque étage des services de court séjour. Il peut aussi être remis à un agent du service ou à un agent du bureau des admissions lors de votre départ. Vous pouvez également adresser vos remarques et suggestions directement à la direction de l'établissement par courrier ou par mail.

Lors de votre admission dans l'établissement de santé, vous donnez votre adresse électronique. Deux semaines après votre sortie de l'hôpital ou de la clinique, **vous recevez un e-mail dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé, nommé e-Satis.**

En moins de 10 minutes et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de votre entourage si besoin, vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation mais concernant principalement :

- L'accueil dans l'établissement
- Votre prise en charge tout au long du séjour (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur...)
- Votre confort (chambre, repas...)
- L'organisation de votre sortie et votre retour à domicile

VOS DROITS ET DEVOIRS

LIBERTES

Les informations nécessaires à votre prise en charge sont tenues confidentielles et ne sont utilisées que pour la gestion de votre dossier. Les données nominatives vous concernant sont traitées selon les obligations de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantissant le respect des droits de l'homme, de la vie privée et de ses libertés individuelles.

VOS DEPLACEMENTS

Tout déplacement en dehors du service de prise en charge doit faire l'objet d'une information du personnel du service, ou à défaut, d'une information mise en évidence sur votre table de chevet. Tout déplacement dans les couloirs doit se faire avec une tenue décente.

ACCES A L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ECLAIRE

La loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles.

ACCES ET CONSERVATION DES DOSSIERS

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Toute demande est adressée directement au secrétariat de direction avec une copie de votre carte d'identité. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation du délai légal de 48h. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 1 mois pour vous les communiquer. Toutes les modalités de communication du dossier vous seront précisées et notamment les frais de copies et d'envoi qui vous seront facturés. Si vous choisissez de venir consulter sur place le dossier, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments du dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Les dossiers d'hospitalisation sont conservés au moins 20 ans dans le cas général. Cas particuliers :

- 10 ans après la date de décès,
- au moins 10 ans après la date de majorité d'un patient mineur de moins de 8 ans.
- 30 ans pour la transfusion

LA COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers se réunit régulièrement pour discuter des situations concernant les plaintes et réclamations. Si vous vous estimez victime d'un préjudice ou d'une mauvaise prise en charge, n'hésitez pas à le signaler aux représentants des usagers ou à la direction du Centre Hospitalier de Riom. Des représentants des usagers sont à votre disposition pour recueillir vos remarques et suggestion. Leurs coordonnées sont présentes sur l'affichage prévu à cet effet à proximité du hall situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal en face du secrétariat de radiologie.

Représentants des usagers :

M. Alain BAUCHET

M. René BARRAUD

Mme Chantal LAVADOUX

Mme Catherine FOULHY

Contact : representants.usagers@ch-riom.fr

Les réclamations doivent être adressées à :

Monsieur le Directeur

Centre Hospitalier Guy Thomas

Boulevard Etienne Clémentel CS 167

63204 Riom Cedex.

direction@ch-riom.fr

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Si vous êtes victimes ou familles d'une victime d'évènements indésirables graves associés aux soins, vous pouvez déclarer votre dommage auprès du secrétariat de direction et du site internet de l'Agence Régionale de Santé : www.ars.sante.fr

ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problématiques pouvant vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste est à votre disposition dans le hall d'entrée en face du secrétariat de la radiologie.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 sur les droits des malades et sur la fin de vie permettent aux personnes majeures de rédiger leurs directives anticipées pour le cas où elles seraient un jour hors d'état d'exprimer leur volonté.

Les directives anticipées doivent être formulées dans un document écrit, daté et signé par leur auteur majeur. Ce dernier s'identifiera également par son nom, son prénom, ainsi que la date et le lieu de sa naissance. Elles pourront être modifiées ou révoquées à tout moment. Les documents peuvent être conservés non seulement par l'auteur mais aussi par le médecin qu'il aura choisi ou par un proche. Dans tous les cas, l'existence de ces directives doit alors être mentionnée dans le dossier médical du patient.

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la Loi du 4 mars 2002, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance. Cette désignation est réalisée par écrit en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut, si le patient le souhaite, l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. La personne de confiance sera consultée en cas d'impossibilité par le patient d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire. La désignation de la personne de confiance par des personnes sous protection juridique fait l'objet de dispositions particulières.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLES

En application des dispositions de l'article 371-2 du code civil, l'hospitalisation d'un mineur s'effectue avec le consentement d'un titulaire de l'autorité parentale, hors cas d'urgence ou de cas prévus à l'article L. 1111-5 du code de la santé publique. Toute intervention ou toute anesthésie générale sur mineur nécessite une autorisation signée par les deux parents ou le représentant légal. Les informations médicales concernant des mineurs ou des majeurs sous tutelle sont délivrées à leurs représentants légaux. Le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité et leur discernement et obtenir leur participation à la prise de décision les concernant.

REFUS DE SOINS

Toute personne a le droit de refuser un traitement. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix sans gravité. Si par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement la personne met en danger sa vie, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical; l'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient.

QUALITÉ DE PRISE EN CHARGE

De Directions communes avec le CHU de Clermont-Ferrand, le Centre Hospitalier de Riom dispose de différentes commissions veillant à la sécurité et à la qualité de votre prise en charge. N'hésitez pas à demander des explications auprès du cadre de santé du service.

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR ET DES SOINS PALLIATIFS (CLUDS)

Le Comité de Lutte contre la douleur et des Soins Palliatifs (CLUDS) met en place une démarche globale conforme aux recommandations scientifiques et légales pour lutter contre la douleur et améliorer tous les autres symptômes d'inconfort des patients. Si vous souffrez, n'hésitez pas à demander des traitements adaptés pour limiter votre douleur, en l'évoquant vous aiderez les médecins à vous soulager.

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Le Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales (CLIN) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il veille à développer des pratiques minimisant les risques infectieux. Toute décision relative à l'hygiène fait l'objet d'une validation en CLIN. Sur le terrain il est assisté par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. Chaque année, le CLIN définit un programme de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement.

LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) est compétent pour donner un avis sur la politique de restauration du CH. Ce comité veille à l'équilibre alimentaire des personnes soignées et propose des solutions pour les patients rencontrant des risques de dénutrition ou une dénutrition avérée.

LE COMITE DE REFLEXION ETHIQUE

Le Comité de réflexion éthique propose un espace pluridisciplinaire de réflexion éthique.

MEDICAMENTS ET PRODUITS SANGUINS

Diverses autres commissions existent pour assurer la qualité des prestations tant en ce qui concerne les médicaments que l'utilisation des produits sanguins. En cas de questionnement, n'hésitez pas à formuler vos questions auprès du cadre de santé qui sollicitera le cas échéant le professionnel de santé pouvant vous apporter un éclairage.

LA CERTIFICATION

Conformément à la réglementation, l'établissement est évalué tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. La certification est une procédure d'évaluation externe du niveau de qualité et de sécurité des soins, du fonctionnement et de l'organisation de la structure au bénéfice du patient et de ses proches. Les résultats de la certification sont disponibles sur www.has-santé.fr

Des indicateurs de qualité communs à tous les hôpitaux mesurent chaque année notre engagement permanent dans la qualité de la prise en charge des patients : préventions du risque infections, qualité de la tenue du dossier..... Les résultats sont disponibles sur les affichages de chaque service de soins.

ANNUAIRE SECRÉTARIATS

CONSULTATIONS EXTERNES

- **CONSULTATIONS EXTERNES** 04 73 67 80 77 consultations-externes@ch-riom.fr
- **CENTRE DE PRELEVEMENT- LABORATOIRE** contact-riom@chu-clermontferrand.fr
04 73 67 80 54 - Ouvert au public de 7h à 14h30 du lundi au vendredi.
- **SERVICE SOCIAL** 04 73 67 80 00 Ouvert au public de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi.
- **IMAGERIE** 04 73 67 80 58 OU 86 19 radiologie@ch-riom.fr
- **CEGERM** 04 73 67 86 51 cegerm@chu-clermontferrand.fr
Bureau accueil de 14h à 17h du lundi au vendredi (sur rendez-vous)
- **COGERT** 04 73 67 86 67 cogert@chu-clermontferrand.fr (Administratif)
cogert@chu-clermontferrand.aura.mssante.fr (Médicale)
- **UNITE SANITAIRE** 04 73 64 67 70 secretariat-us@ch-riom.fr

PRISES EN CHARGES SPECIFIQUES

- **PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE (PASS)** 04 73 67 86 11
Les lundis et les mardis de 9h à 12h et 13h30 à 16h30 service_pass@ch-riom.fr
- **EQUIPE DE LIAISON ET DE SOINS EN ADDICTOLOGIE (ELSA)** 04 73 67 86 99
Ouverture lundi, mardi, jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.
Le mercredi et vendredi de 8h30 à midi uniquement. secretariat-elsa@ch-riom.fr
- **CENTRE DE SANTE SEXUELLE** 04 73 67 80 43 ou 06 84 83 13 35 a.pilven@ch-riom.fr
(Joignable par sms du lundi au vendredi)
- **HANDICONSULT'** 04 73 67 80 68 handiconsult@ch-riom.fr
Le jeudi de 8h30 à 16h tout type de soins
- **SOINS DE SUPPORTS SOCIO-ESTHETIQUES** 07 53 41 80 08 soinevasion@gmail.com

SERVICES MEDICAUX

- **CHIRURGIE AMBULATOIRE** 04 73 67 86 17 chir-ambu@ch-riom.fr
- **CHIRURGIE** 04 73 67 80 40 chirurgie@ch-riom.fr
- **HOPITAL DE JOUR** 04 73 67 80 38 ou 80 41 infprog-hdj@ch-riom.fr
- **MEDECINE POLYVALENTE** 04 73 67 80 38 ou 80 41 med-poly@ch-riom.fr
- **MEDECINE ORIENTATION CARDIOLOGIE (MOC)** 04 73 67 80 34 ou 80 35
seccardio@ch-riom.fr
- **COURT SEJOUR GERIATRIQUE A, B et C** 04 73 67 86 58 sec-csg@ch-riom.fr
- **MEDECINE POST-URGENCES (MPU)** 04 73 67 23 43 e.loubet@ch-riom.fr
- **SOINS MEDICAUX ET READAPTATION (SMR)** 04 73 67 80 00
- **HOPITAL DE JOUR GERIATRIQUE** 04 73 67 23 28 – Du Lundi au vendredi de 9h à 17h
hdj-geriatrique@ch-riom.fr

ETABLISSEMENTS D'HERBERGEMENT POUR PERSONNES AGÉES DEPENDANTES (EHPAD)

- **EHPAD LES JARDINS/PASTEUR 2 ET 3** 04 73 67 80 44 (du lundi au mercredi)
ehpad-jardins@ch-riom.fr ehpad@ch-riom.fr
- **PÔLE GERIATRIE/ EHPAD** 04 73 67 86 32

URGENCES

- **URGENCES (15) SAU/SMUR/ UHCD** 04 73 67 80 61 urgences@ch-riom.fr
smur@ch-riom.fr inf-uhcd@ch-riom.fr