

.MON HÔPITAL

● ● ● LIVRET D'ACCUEIL PATIENT
DE L'HÔPITAL DE CANNES-SIMONE VEIL





.SOMMAIRE

« Nous sommes responsables de ce qui nous unira demain »

Simone Veil

03

Bienvenue

15

Préparez votre séjour

23

Votre séjour chez nous

41

Votre sortie

44

S'informer et agir

50

Pour aller plus loin

.BIENVENUE

Vous êtes au cœur de nos métiers.

Ce livret a été conçu pour faciliter votre séjour à l'hôpital. Il vous aidera dans vos démarches, vous informera sur vos droits et sur les règles de vie commune.

Nos équipes s'engagent à vous accueillir dans les meilleures conditions, à vous offrir confort, écoute et soutien. Elles mettent tout en œuvre pour vous garantir des soins de qualité et pour vous fournir, ainsi qu'à vos proches, toutes les informations nécessaires à votre prise en charge.

Nous sommes attentifs à vos remarques, suggestions et avis, qui nous permettent d'améliorer continuellement notre organisation et nos services.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et espérons que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions possibles.



.LE MOT DU DIRECTEUR



UN HÔPITAL AU SERVICE DE SA POPULATION

Bienvenue à l'Hôpital de Cannes -Simone Veil.

Notre établissement est avant tout un hôpital de proximité, profondément ancré dans son territoire et au service de celles et ceux qui y vivent. Chaque jour, nos équipes médicales, soignantes, administratives et techniques s'engagent avec professionnalisme, exigence et humanité pour répondre aux besoins de santé de la population, dans le respect des valeurs du service public hospitalier.

Ici, nous prenons en charge chaque patient avec la même attention, la même rigueur et la même volonté d'accompagnement, quels que soient son âge, son parcours ou sa situation. Soigner, écouter, expliquer, rassurer : ces gestes font partie intégrante de notre mission.

Être un hôpital au service de sa population, c'est aussi évoluer avec elle, anticiper ses besoins, innover, coopérer avec les acteurs du territoire et rester à l'écoute. C'est enfin garantir un accueil de qualité, fondé sur le respect, la bienveillance et la confiance.

À travers ce livret d'accueil, nous souhaitons vous guider, vous informer et vous accompagner tout au long de votre parcours au sein de notre établissement.

Soyez assurés de l'engagement de l'ensemble de nos équipes à vos côtés.



Jean-Mathieu DEFOUR
Directeur du CHC-SV

*Le mot du président de la
commission médicale d'établissement*

DR CHRISTOPHE GARD

”

L'exigence médicale au service de votre confiance

En tant que Président de la Commission Médicale d'Établissement, je tiens à vous assurer de l'engagement constant de l'ensemble des équipes médicales en faveur d'une prise en charge de qualité, sécurisée et adaptée à vos besoins.

Au sein de notre hôpital, les médecins et les soignants travaillent en étroite collaboration pour garantir des parcours de soins coordonnés, fondés sur les dernières connaissances médicales et une attention portée à chaque situation individuelle.

Notre priorité est de vous offrir des soins à la fois à la pointe, accessibles et humains, dans un environnement où la confiance et le dialogue occupent une place essentielle.



*Le message du Président
de la commission des usagers*

MICHEL COULOMB

Votre voix compte, à chaque étape de votre parcours

”

Être patient, c'est parfois se sentir vulnérable, s'interroger, avoir besoin d'être écouté et compris.

En tant que représentant des usagers, nous sommes là pour veiller au respect de vos droits, relayer votre parole et contribuer à améliorer en continu la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.

N'hésitez pas à vous exprimer, à poser vos questions ou à partager votre expérience. Votre voix compte et participe pleinement à faire évoluer l'hôpital au service de tous.



LES VALEURS QUI NOUS RASSEMBLENT

SANTÉ ET SOLIDARITÉ

Les valeurs fondatrices du service public animent le CHC-SV. Elles fédèrent l'ensemble des personnels et donnent du sens à leurs actions quotidiennes :

- la continuité de service H24, 365 jours/an
- l'adaptabilité en fonction des besoins des patients et de l'évolution technologique
- l'égalité du traitement des usagers
- la neutralité des agents publics
- la laïcité respectée par tous

La liberté de conscience de chacun est respectée dans la mesure où elle ne s'oppose pas à la qualité et à la continuité des soins, où elle n'entre pas en conflit avec cette même liberté pour d'autres personnes et où elle ne donne pas lieu à des comportements discriminatoires.



NOS ENGAGEMENTS

**À VOS CÔTÉS,
À CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE VIE**

Notre hôpital est un acteur de santé de proximité et de recours sur l'ouest du département des Alpes Maritimes et l'Est du Var.

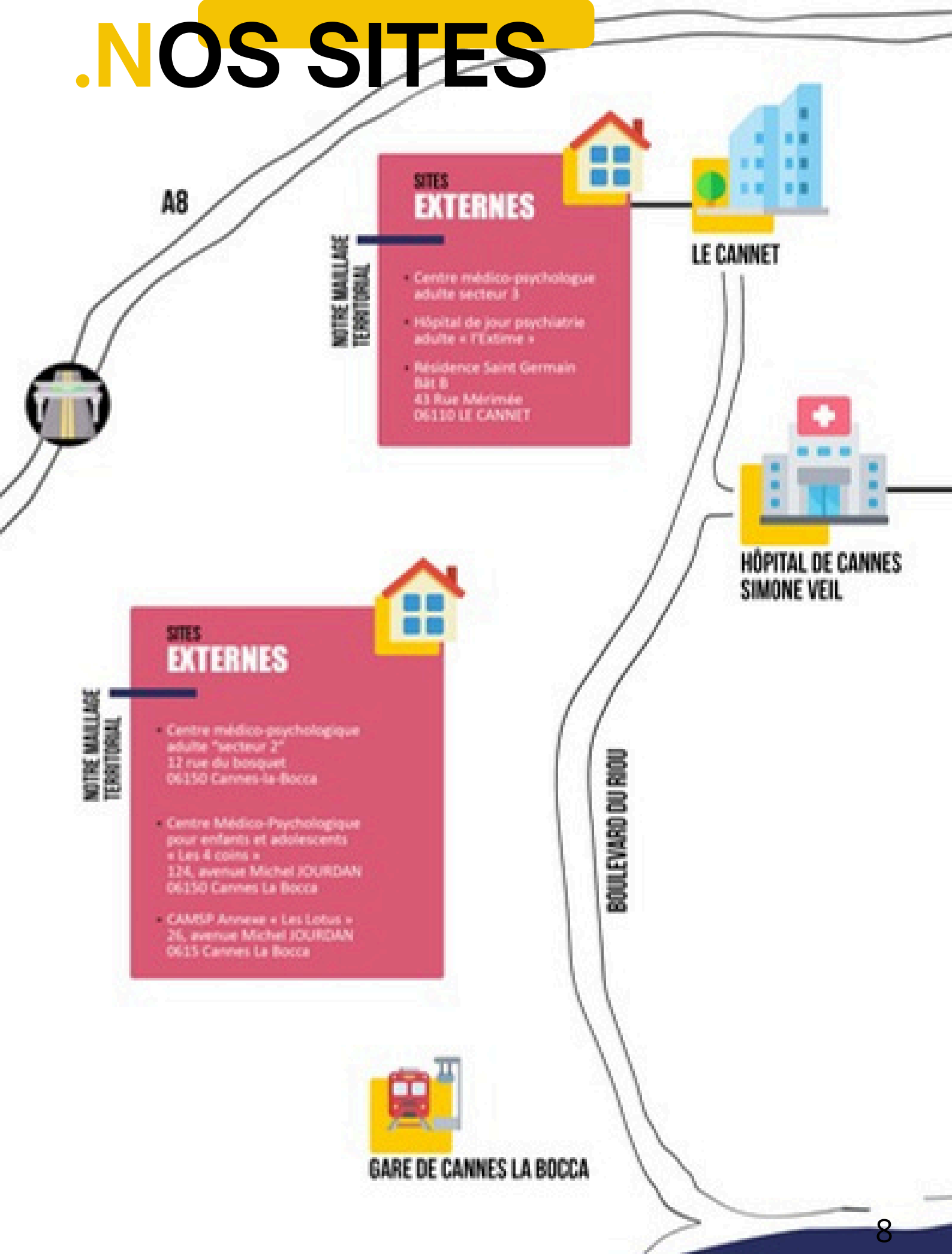
Il fait partie du groupement hospitalier de territoire des Alpes Maritimes en coopération avec le CHU de Nice et les centres hospitaliers de Grasse, Antibes et Menton notamment.

Il est partenaire des principaux acteurs de santé de son territoire : médecine de ville, services de soins infirmiers à domicile, cliniques privées, établissements de soins médicaux et de réadaptation, structures médicosociales.

Notre hôpital assure une prise en charge complète et diversifiée; organisée autour de l'ambulatoire, de l'hospitalisation complète, de l'hospitalisation à domicile, des soins médicaux et de réadaptation, des soins longue durée, des soins psychiatriques, de l'hébergement médico-social.

Notre hôpital s'engage au quotidien, 24h/24, 7 jours/7 pour garantir l'accès aux meilleurs soins et veille au respect du droit des patients à chaque étape de la vie.

.NOS SITES



SITE PRINCIPAL

CENTRE HOSPITALIER
SIMONE VEIL

- Médecine Chirurgie Obstétrique MCO et santé mentale
- Institut de gériatologie résidence Simone Veil (soins médicaux et réadaptation, soins longue durée, centre d'accueil de jour Alzheimer, pôle d'activités et de soins adaptés, EHPAD)
- Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)
- Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (CEGIDD)
- Centre méthadone
- Hôpital de jour psychiatrie adulte "Les Bosquets" - Aile D, niveau -2
- Centre médico psychologique enfant et adolescents
« Les Violettes »
Hôpital de jour psychiatrie enfant
« Les Violettes »
Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel enfant « Les Violettes »
ATRAP : Accueil Thérapeutique Rapide pour Adolescents en Pédiopsychiatrie

SITE
EXTERNE

- Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie; CSAPA : 7 rue TEISSEIRE 06400

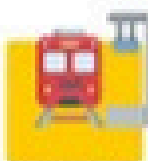
GARE DE GRASSE

SITES
EXTERNESNOTRE MAILLAGE
TERRITORIAL

- Centre Médico-Psychologique pour enfants et adolescents
« La Parenthèse »
Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel pour adolescents
« La Parenthèse »
Quartier La Paoute
229, route de Cannes
06130 Grasse
- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel pour enfants
« La Parenthèse - Cœur de Grasse »
8, Av. du 11 Novembre
06130 GRASSE

SITES
MOBILESNOTRE MAILLAGE
TERRITORIAL

- Unité d'Hospitalisation À Domicile (HAD)
- Unité Mobile de Pédopsychiatrie (UMPP)
- Unité Ambulatoire Psycho Périnatale (UAPP)
- Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)
- Équipe mobile Hygiène EHPAD (EMH)



GARE DE CANNES

VERS ANTIBES

.NOS MISSIONS

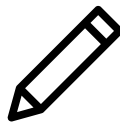


1 SOIN



- Diagnostic
- Prise en charge globale
- Filières de soins programmées et non programmées

2 PRÉVENTION



- Actions de prévention
- Éducation thérapeutique
- Partenariats en santé publique
- Gestion des risques

3 ENSEIGNEMENT



- Formation initiale
- Formation continue
- Accueil des internes en médecine et stagiaires

4 RECHERCHE



- Recherche clinique
- Inclusion dans des essais cliniques
- Publications scientifiques



UNE OFFRE

de soins plurielle adaptée à vos besoins de santé

CHIRURGIES



- Bloc opératoire - anesthésie
- Urologie
- Viscéral et digestif
- Vasculaire
- Orthopédie et traumatologie
- Gynécologie
- Ophtalmologie
- Odontologie – Stomatologie et chirurgie maxillo faciale
- ORL
- Hospitalisation à domicile
- Chirurgie ambulatoire

PHARMACIE, LABORATOIRE, URGENCES ET IMAGERIE



- Service d'accueil des urgences
- SMUR
- PASS
- Unité d'hospitalisation de courte durée
- Imagerie
- Pharmacie
- Laboratoire

GÉRIATRIE



- Court séjour gériatrique
- Accueil de jour Alzheimer et consultations mémoire
- Pôle d'activités et de soins adaptés
- Soins médicaux et réadaptation
- Unité de réhabilitation cognitivo-comportementale
- Unité de soins longue durée
- EHPAD

PARENTS - FEMME - ENFANTS



- Maternité
- Gynécologie
- Orthogénie
- Pédiatrie et urgences pédiatriques
- Néonatalogie
- Psychiatrie enfant et adolescent
- Centre d'action médico-social précoce
- Crèche

SANTÉ MENTALE



- Secteurs d'hospitalisation en psychiatrie adulte
- Psychiatrie de liaison
- Centres médico-psychologiques et hôpitaux de jour en psychiatrie adulte
- Addictologie

SPÉCIALITÉS MÉDICALES



- Cardiologie et unité de soins intensifs cardiologiques
- Neurologie et unité de soins intensifs neurologiques
- Médecine interne et infectiologie
- Pneumologie
- Néphrologie hémodialyse
- Hépatogastroentérologie
- CeGIDD
- Rhumatologie
- Diabétologie endocrinologie
- Médecine polyvalente
- Dermatologie
- Onco-hématologie
- Réanimation et unité de soins intensifs polyvalents

.UN PLATEAU TECHNIQUE DE POINTE



**SERVICE D'URGENCES
AVEC VÉHICULE SMUR
ET HÉLISTATION**



**IRM EN GROUPEMENT
D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE
(2 DONT UN IRM 3T)**



**BLOC
OBSTÉTRICAL**



**SCANNERS
(3 DONT 1 EN GROUPEMENT
D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE)**



**11 SALLES DE
BLOC OPÉRATOIRE**



**DÉCHOQUAGE AVEC
RÉANIMATION ET
SOINS INTENSIFS**



**SECTEUR FERMÉ
EN SANTÉ MENTALE**



**SOINS INTENSIFS
NEURO-VASCULAIRES ET
UNITÉ NEUROVASCULAIRE**





**LABORATOIRE DE
BIOLOGIE MÉDICALE**



**SOINS INTENSIFS
CARDIOLOGIQUES ET SECTEUR
ÉLECTROPHYSIOLOGIE,
CORONAROGRAPHIE**



**SECTEURS
D'ENDOSCOPIES
DIGESTIVES ET
BRONCHIQUES**



**PLATEAU DE
RÉÉDUCATION**



**SECTEURS DE PRISE
EN CHARGE ALZHEIMER**



**UNITÉ DE PRÉPARATION
DES CHIMIOTHÉRAPIES
ANTICANCÉREUSES**



**UNITÉ D'HÉMODIALYSE
ET CENTRE LOURD**



.NOS CHIFFRES CLÉS



~56 000

**PASSAGES AUX
URGENCES**



~35 000

**SÉJOURS
HOSPITALIERS**



~202 200

**CONSULTATIONS
EXTERNES**



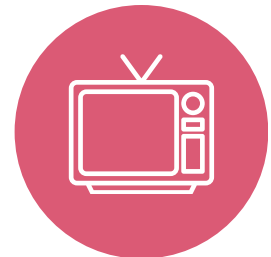
~7000

**INTERVENTIONS
CHIRURGICALES**



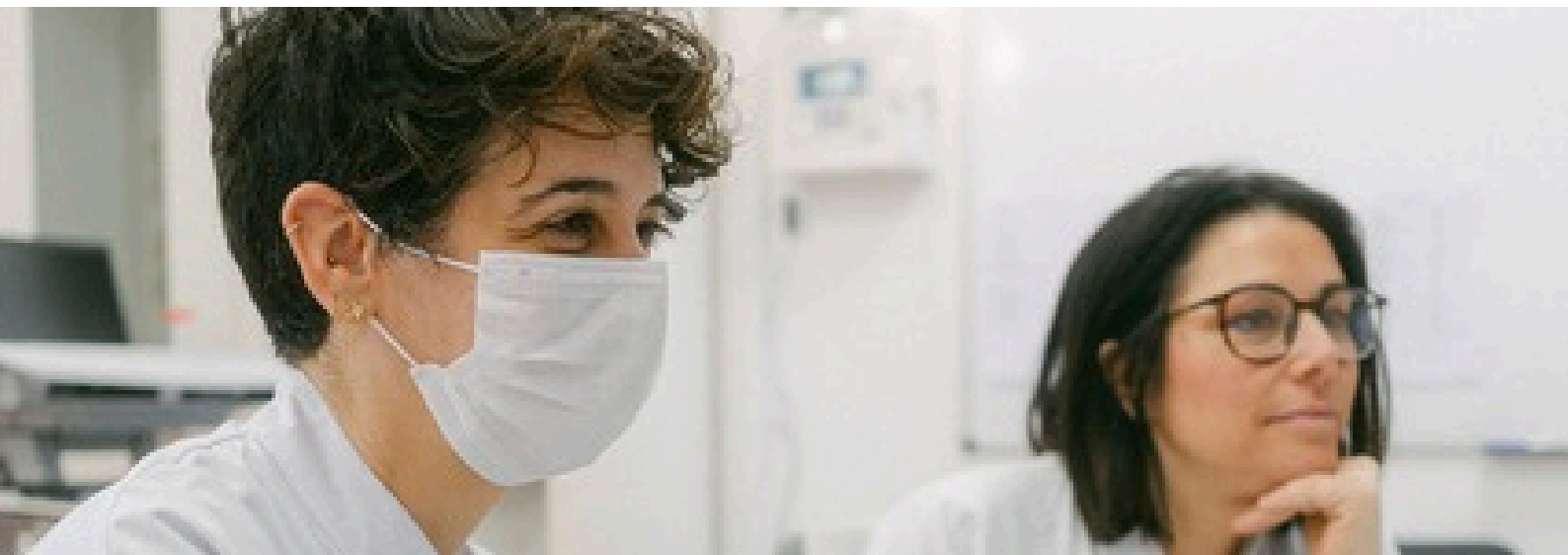
1200

NAISSANCES



2500

**PROFESSIONNELS DE
SANTÉ À VOS CÔTÉS**



.PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Vos démarches administratives à l'arrivée

Les démarches administratives servent à vous identifier correctement afin d'assurer la sécurité de votre suivi médical et de permettre la prise en charge financière de vos frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affilié(e).



SOYEZ VIGILANTS :

Vérifiez toujours que les informations enregistrées sont exactes. Elles garantissent la sécurité de votre prise en charge. Demandez qu'elles soient rectifiées si vous constatez une erreur.



COMMENT ASSURER LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ? QUI LES ASSURE ?

Les formalités administratives doivent être effectuées par vous-même ou par un proche, le plus rapidement possible dès votre arrivée à l'hôpital ou en vue d'une hospitalisation programmée.

Vous pouvez gérer votre dossier administratif de manière autonome grâce au portail patient DIGIHOSP, une application gratuite qui vous permet :

- de déposer vos documents d'admission,
- de réserver une chambre individuelle,
- de payer vos factures en ligne, et d'accéder aux services de l'établissement depuis votre domicile.



OÙ ET QUAND ?

Pour une hospitalisation programmée, nous vous recommandons de réaliser votre pré-admission plusieurs jours à l'avance, et si possible dès la décision d'hospitalisation en consultation médicale, afin de libérer du temps le jour de votre arrivée, auprès de l'Accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall principal de l'hôpital

- À l'Accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall principal de l'hôpital. Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h. Les samedis, dimanches et jours fériés de 9h à 17h.

Si la pré-admission n'a pas été réalisée, il est recommandé de se présenter au moins 30 minutes avant votre rendez-vous pour effectuer vos démarches.

Lieux d'accueil administratif selon votre service :

- Hospitalisation en maternité : Accueil administratif au rez-de-chaussée, zone A, galerie Croisette.
- Hospitalisation en ORL - ophtalmologie - stomatologie : Accueil administratif au 2nd étage, ascenseur A.
- Hospitalisation en hôpital de jour des spécialités médicales : Accueil administratif au 3ème étage, ascenseur B
- Pour toutes les autres hospitalisations : Accueil administratif situé au rez-de-chaussée, dans le hall principal de l'hôpital.

DIGITALISATION ET SÉCURISATION DU CIRCUIT ADMINISTRATIF DES PATIENTS

L'hôpital de Cannes Simone VEIL propose des solutions innovantes pour simplifier vos démarches :

- **Des bornes automatiques** à chaque accueil de l'établissement. Si votre dossier est complet, vous pouvez obtenir directement votre fiche de circulation pour les consultations externes ou finaliser votre enregistrement pour les hospitalisations. Munissez-vous de votre carte vitale et suivez les instructions à l'écran.
- **DIGIHOSP** : assurez-vous d'avoir complété et fourni tous les documents avant votre venue. Vous gagnerez ainsi du temps et de la sérénité, et pourrez gérer vos réservations, paiements et bulletins de situation depuis votre domicile.



JE SUIS ARRIVÉ(E) PAR LES URGENCES

A votre arrivée, vous devez fournir les documents dont vous disposez. Vous-même ou l'un de vos proches devrez ensuite vous présenter dès que possible à l'Accueil administratif dans le hall de l'hôpital pour compléter votre dossier.

Vous pouvez également effectuer cette démarche via notre application DIGIHOSP.

Depuis le 1er janvier 2022, en application de la réforme de financement des urgences :

- Si vous êtes assuré social et que vous vous rendez aux urgences sans être hospitalisé, un forfait patient urgences de 23 € est à régler.
- Ce tarif peut être réduit à 9,96 € pour :
 - Les personnes en ALD (affection de longue durée)
 - Les accidents du travail ou maladies professionnelles avec incapacité inférieure aux 2/3

Ce forfait peut ne pas être dû pour:

- Les femmes enceintes
- Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité
- Les victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles avec incapacité supérieure aux 2/3
- Les assurés mineurs victimes de violences sexuelles
- Les nouveau-nés de moins d'un mois
- Les donneurs d'organes
- Les titulaires d'une pension militaire d'invalidité
- Les victimes d'actes de terrorisme
- Les bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'État (AME)
- Les personnes écrouées

Attention : Les patients sans couverture hors Union Européenne sont redevables de l'ensemble des forfaits correspondant aux soins reçus. Les tarifs applicables sont disponibles dans le Guide des Tarifs de l'établissement sur internet, majorés de 35 %, ou en flashant le QR code ci-contre.





QUELS DOCUMENTS JE DOIS APPORTER POUR MON HOSPITALISATION ?

Lors de votre présentation à l'Accueil administratif, merci de vous munir de :

- Pièce d'identité avec photo : carte d'identité, passeport, titre de séjour.
Pour les enfants mineurs : livret de famille si la carte d'identité n'est pas disponible, et carte d'identité d'un des deux parents.
- Justificatif de domicile récent.
- Carte vitale ou attestation des droits à la complémentaire santé solidaire (CSS).
- Carte de mutuelle ou justificatif de CSS.
- Lettre de votre médecin traitant, si disponible.
- Passeport d'admission ambulatoire, si votre prise en charge est en ambulatoire (entrée le matin et sortie le soir même).
- Un moyen de paiement pour d'éventuels frais.
- Ordonnances et médicaments correspondant à votre traitement personnel.
- Formulaire de demande de chambre particulière, dûment rempli et signé.

VOUS ÊTES UN PATIENT DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE :

Munissez-vous :

- de votre passeport
- de votre attestation d'assurance privée
- de votre carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants européens
- d'un moyen de paiement.

IDENTITÉ PROTÉGÉE - ANONYMAT-REFUS DE VISITE :

Protection de votre identité : vous pouvez demander que vos informations personnelles ne soient pas communiquées pendant votre séjour à l'hôpital.

Refus de visite : Vous avez le droit de refuser des visites.

JE DÉSIGNE MA PERSONNE À PRÉVENIR ET MA PERSONNE DE CONFIANCE

Avant votre hospitalisation, vous pouvez :

- **Désigner une personne à prévenir pour votre sortie ou en cas de difficulté**
- **Désigner une personne de confiance, révocable à tout moment.**

PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut :

- Vous accompagner lors de vos rendez-vous médicaux et dans votre parcours de soins.
- Être consultée par les médecins pour prendre en compte vos volontés si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même.

Si votre état de santé ne vous permet pas de donner votre avis ou de prendre des décisions concernant vos soins, le médecin ou l'équipe médicale consultera en priorité la personne de confiance.

La personne à prévenir, à la différence de la personne de confiance, ne peut pas exprimer vos volontés dans le cas où vous ne seriez pas en capacité de faire.

LA PLACE DES AIDANTS

Un aidant est une personne qui :

- Apporte une aide régulière et fréquente, à titre non professionnel, à une personne dépendante pour les actes essentiels de la vie quotidienne (assistance pour l'autonomie).
- Assure un soutien émotionnel à une personne qui ne peut plus ou ne peut pas se prendre en charge elle-même, en raison d'un handicap, d'une maladie ou de sa vulnérabilité.

L'aidant est considéré comme un partenaire de soins et joue un rôle indispensable dans le maintien à domicile (une attestation peut être complétée dans le cadre de l'Hospitalisation à Domicile – HAD).

Les aidants ont toute légitimité, avec l'accord du patient, à être présents lors des consultations, qu'elles soient programmées ou non.

JE COMMUNIQUE MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous êtes majeur(e), vous pouvez rédiger une déclaration écrite appelée directives anticipées pour exprimer vos souhaits en matière de soins dans un contexte de fin de vie, au cas où vous ne seriez plus en mesure de communiquer votre volonté.

Les directives anticipées précisent vos choix concernant :

- La poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de certains traitements ou actes médicaux.

Elles n'imposent pas de façon absolue la décision de l'équipe médicale, conformément aux recommandations du Conseil constitutionnel, mais doivent être prises en compte dans votre prise en charge.

Les Directives anticipées peuvent être rédigées sur des formulaires dédiés, sur papier libre ou même directement dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) sur Mon Espace Santé. Les équipes du CHC-SV sont à votre disposition pour vous accompagner dans la rédaction de vos directives anticipées. Vous pouvez les modifier à tout moment.

<https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F32010>



.MON ESPACE SANTÉ

Depuis janvier 2022, chaque assuré dispose d'un espace personnel numérique appelé Mon Espace Santé, sauf opposition de votre part. Cet espace a pour objectif de devenir votre carnet de santé numérique.



Il vous permet de :

- Stocker et consulter en toute sécurité vos documents médicaux ;
- Partager ces documents avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

L'hôpital de Cannes alimente votre Espace Santé avec les lettres de liaison à la sortie, ordonnances, résultats de laboratoire et examens d'imagerie. Vous pouvez aussi y déposer vos directives anticipées, désigner votre personne de confiance et renseigner votre profil médical : allergies, antécédents personnels et familiaux, mesures médicales (*poids, taille, etc.*).

Les documents sont accessibles uniquement aux professionnels de santé autorisés par la loi. Ni l'Assurance Maladie, ni les assurances complémentaires ne peuvent y accéder.

Si vous souhaitez vous opposer à la transmission de vos documents, informez-en clairement le médecin qui assure votre prise en charge.

POUR PLUS D'INFORMATION

[Mon espace santé : ce qu'il faut savoir](#) | [ameli.fr](#) | [Assuré](#)



VOS FRAIS D'HOSPITALISATION, DE CONSULTATION

QUELS SERONT LES FRAIS D'HOSPITALISATION À MA CHARGE ?

Les soins dispensés à l'hôpital sont payants. Selon votre situation, ils peuvent être pris en charge en tout ou partie par l'Assurance Maladie et, le cas échéant, par votre mutuelle. Certains frais peuvent toutefois rester à votre charge ; nous vous invitons à les régler directement à votre sortie.

En cas de non-paiement, le Trésor Public pourra être amené à engager les démarches nécessaires pour le recouvrement des sommes dues.

VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL

Vos frais sont pris en charge par la Sécurité sociale :

- **À 60 ou 70% pour les consultations externes**
- **À 80 % pour les hospitalisations:** Vous devrez alors vous acquitter du ticket modérateur (part non prise en charge par la Sécurité sociale) et du forfait journalier, correspondant à votre participation aux frais d'hébergement, de restauration et d'entretien. Selon votre situation, ces frais peuvent être remboursés partiellement ou totalement par votre mutuelle, Couverture maladie universelle (CMU) complémentaire, ou tout autre organisme complémentaire. Si vous n'avez pas de couverture complémentaire, ces frais resteront à votre charge.
- **À 100 % dans certains cas particuliers** (affection de longue durée, maternité, accident du travail, etc.) : seul le forfait journalier reste éventuellement dû, sauf s'il est pris en charge par votre mutuelle.

Attention : la prise en charge à 100 % ne concerne que les soins en rapport avec votre affection longue durée (ALD), telle que déterminée par le médecin.

VOUS N'ÊTES PAS COUVERT(E) PAR UN ORGANISME DE PROTECTION SOCIALE

Vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation.

Cependant, vous pouvez peut-être bénéficier d'une couverture maladie. Le service social et le personnel de l'accueil peuvent vous aider à constituer votre dossier et à effectuer les démarches nécessaires.

Vous êtes ressortissant(e) de l'Union européenne ou d'un pays adhérent à la carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

- Vous bénéficiez d'une prise en charge identique à celle d'un assuré français et n'avez pas à avancer les frais médicaux, sous réserve de présenter votre carte lors de votre admission.
- Vous resterez toutefois redevable de la part non couverte par l'Assurance Maladie (ticket modérateur, forfait hospitalier, forfait urgences, etc.). Ce dispositif ne couvre ni les soins programmés, ni les soins externes. Si vous ne présentez pas votre carte européenne, vous devrez régler la totalité des frais.

Vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.

Vous devez vous acquitter de l'ensemble des frais d'hospitalisation, sauf si vous disposez d'une assurance privée prenant en charge votre séjour.

Conformément au guide des tarifs de l'établissement (disponible sur le site internet de l'hôpital de Cannes Simone VEIL), les prestations sont majorées de 30 % pour les ressortissants étrangers sans couverture.

Une question sur vos droits et la prise en charge des frais ? Consultez le site internet de l'assurance maladie : **www.ameli.fr**



LES SUPPLÉMENTS OPTIONNELS POUR VOTRE CONFORT

Chambre particulière (chambre simple)

Vous avez la possibilité de demander une hospitalisation en chambre individuelle (sous réserve de disponibilité).

Pour cela, il vous suffit de remplir et signer le formulaire de demande, disponible :

- sur l'application DIGIHOSP,
- sur le site internet de l'établissement,
- ou auprès des gestionnaires du Bureau des admissions.

Les tarifs applicables sont consultables sur notre site web : www.ch-cannes.fr



NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Pour rendre votre séjour plus agréable, vous pouvez bénéficier de services de **télévision, téléphonie et accès internet**. Renseignez-vous :

- directement au comptoir d'accueil dans le hall de l'hôpital,
- ou depuis votre chambre directement sur la TV.

Ces prestations sont payantes et gérées par un prestataire privé.

Une **cafétéria avec terrasse** (située au 2^e étage) et une **boutique** dans le hall principal sont également à votre disposition.

En dehors des horaires d'ouverture, des **distributeurs automatiques** sont disponibles dans l'établissement.

Une **conciergerie** est à votre service dans le hall principal : envoi de courrier, relais colis, pressing, paniers du marché, vente de petits plaisirs... Confiez-leur ce qui est important pour vous concentrer sur l'essentiel !

Où consulter les tarifs ?

Les tarifs des prestations annexes sont disponibles dans le hall de l'hôpital et sur notre site internet (www.ch-cannes.fr)



STATION DE FAUTEUILS ROULANTS

Pour faciliter vos déplacements, une station de fauteuils roulants est à votre disposition dans le hall principal.

Le fonctionnement est simple :

- une empreinte de carte bancaire est demandée à titre de dépôt de garantie,
- le service est gratuit pendant 4 heures,
- au-delà, une facturation de 2 € par heure supplémentaire s'applique.

L'ACTIVITÉ LIBÉRALE À L'HÔPITAL

Les honoraires médicaux ainsi que les éventuels dépassements sont fixés librement par le praticien.

Ils sont affichés dans les salles d'attente, et nous vous invitons à vous renseigner auprès du médecin avant toute prise en charge.



.VOTRE SÉJOUR CHEZ NOUS





L'ÉQUIPE DE SOINS

Pour votre prise en charge, de nombreux professionnels interviennent à différents moments.

Tous travaillent en lien pour assurer votre sécurité et votre confort : Lors d'une grossesse, vous rencontrerez également d'autres professionnels, comme les sages-femmes. Pour plus d'informations, référez-vous au livret spécifique qui vous sera fourni pour accompagner votre grossesse.



- **Le chef de service** : médecin, spécialiste, il dirige le service et coordonne l'équipe médicale.
- **Le médecin** : pose le diagnostic, prescrit les soins et prend les décisions médicales vous concernant en lien avec le reste de l'équipe et si nécessaire, avec d'autres spécialistes.
- **Le cadre de santé** : professionnel paramédical responsable de l'organisation pratique du service, en lien avec le chef de service. Supervise l'équipe paramédicale et l'organisation des soins.
- **L'infirmier(ière)** : réalise vos soins selon les prescriptions médicales ou dans le cadre de sa compétence professionnelle.
- **Le/la médecin junior** : C'est un médecin diplômé en cours de spécialisation, exerçant avec une autonomie progressive sous la responsabilité d'un médecin sénior.
- **L'interne** : C'est un médecin en formation spécialisée, supervisé par un médecin sénior.
- **L'aide-soignant(e) ou l'auxiliaire de puériculture**: il est chargé de vos soins de confort et d'hygiène.
- **Le/la secrétaire médical(e) et administrative** : souvent votre premier contact, gère le dossier administratif et médical, les rendez-vous, les admissions et les sorties.



TOUTES LES PERSONNES NÉCESSAIRES À VOTRE PRISE EN CHARGE ET QUE VOUS SÉREZ AMENÉ À CROISER...

Vous croiserez peut-être encore d'autres professionnels comme le représentant des usagers, l'aumônier, etc. C'est la richesse du CHC-SV !

- **Le brancardier** : vous accompagne lors de vos déplacements à l'intérieur de l'hôpital, par exemple pour un examen d'imagerie.
- **L'ambulancier** : assure vos transports à l'extérieur de l'hôpital.
- **Le rééducateur** : il accompagne la récupération des capacités physiques ou fonctionnelles, à travers des exercices adaptés et un suivi personnalisé.
- **La diététicienne** : spécialisée en nutrition, elle conseille et accompagne les patients pour adapter leur alimentation à leurs besoins de santé.
- **Le manipulateur radio** : réalise les examens d'imagerie (IRM, scanner, radiologie conventionnelle...).



- **Le radiologue** : médecin spécialiste de l'imagerie médicale, il interprète les examens (scanner, IRM, radiographie...) pour poser un diagnostic.
- **L'agent de service hospitalier** : C'est un professionnel chargé de l'hygiène et de l'entretien des locaux, contribuant au confort et à la sécurité des patients.
- **Le psychologue** : professionnel spécialisé dans l'écoute et l'accompagnement psychologique, qui aide les patients à faire face aux difficultés émotionnelles ou mentales.
- **L'agent d'accueil et d'admission** : C'est un professionnel qui assure l'accueil, l'orientation et la gestion administrative des patients lors de leur venue à l'hôpital.
- **L'attaché de recherche clinique** : il coordonne et suit les études cliniques, en garantissant le respect des protocoles et la qualité des données.
- **Le pharmacien et le préparateur en pharmacie** : Ce sont des professionnels qui assurent la gestion, la préparation et la dispensation des médicaments, en lien avec les équipes soignantes.
- **Le cadre supérieur de santé** : il encadre et coordonne les équipes soignantes à l'échelle d'un pôle ou de plusieurs services.
- **L'assistante sociale** : elle accompagne les patients dans leurs démarches sociales et administratives, en lien avec leur situation de santé.



**TOUTES LES ÉQUIPES QUE VOUS NE
CROISEREZ PEUT-ÊTRE JAMAIS MAIS
QUI SONT INDISPENSABLES À
VOTRE PRISE EN CHARGE.**



- **Le technicien de laboratoire** : C'est un professionnel qui réalise les analyses biologiques (sang, urine...), essentielles au diagnostic et au suivi des patients.
- **L'agent de restauration** : Il prépare et distribue les repas, en veillant au respect des régimes alimentaires et des règles d'hygiène.
- **L'agent de prévention et de sécurité** : Il veille à la sécurité des personnes et des biens, et intervient en cas de situation à risque.
- **L'agent de blanchisserie** : Il assure le traitement du linge hospitalier, garantissant hygiène et traçabilité.
- **L'agent de maintenance** : il assure l'entretien et le bon fonctionnement des équipements et des installations de l'établissement.
- **Le directeur et ses adjoints** : Ce sont des professionnels qui pilotent la stratégie, l'organisation et le fonctionnement global de l'hôpital.
- **L'ingénieur biomédical** : il gère, entretient et optimise les équipements médicaux pour garantir leur performance et leur sécurité.
- **L'ingénieur qualité** : pilote les démarches d'amélioration continue, de gestion des risques et de qualité des soins.



AU BLOC OPÉRATOIRE

Le bloc opératoire est un lieu extrêmement sécurisé où chacun a un rôle précis. Tout au long de ce processus, nous avons à cœur de vous accompagner et vous rassurer au mieux mais aussi d'utiliser les techniques les plus douces pour vous permettre un retour à la normale le plus rapide possible.



- **Le chirurgien** : médecin spécialiste qui réalise des interventions chirurgicales pour traiter ou diagnostiquer certaines pathologies.
- **L'interne** : médecin en formation spécialisée, supervisé par un médecin sénior.
- **L'anesthésiste réanimateur** : médecin spécialiste qui assure l'anesthésie, la surveillance du patient pendant l'intervention et la prise en charge en réanimation si nécessaire.
- **L'infirmier anesthésiste** : infirmier spécialisé qui prépare et réalise l'anesthésie, sous la responsabilité du médecin anesthésiste.
- **L'infirmier de bloc opératoire** : C'est un infirmier spécialisé qui prépare le matériel, assiste le chirurgien et garantit le bon déroulement de l'intervention dans le respect des règles d'hygiène.
- **L'aide-soignant de bloc opératoire** : il participe à l'accueil et à l'installation du patient, et contribue au bon fonctionnement du bloc opératoire.
- **Le cadre de bloc opératoire** : il organise, coordonne et encadre les équipes et l'activité du bloc opératoire.
- **L'agent de stérilisation** : il assure le nettoyage, la désinfection et la stérilisation des instruments médicaux, garantissant leur sécurité d'utilisation.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

La qualité et la sécurité de vos soins, ainsi que votre satisfaction, sont nos priorités.

Depuis de nombreuses années, nous nous engageons dans des démarches d'amélioration continue des pratiques et de maîtrise des risques. Un dispositif coordonné de veille sanitaire garantit la sécurité des soins, ainsi que celle des produits et dispositifs utilisés. Nous réalisons régulièrement des évaluations et vérifions l'atteinte de nos objectifs. Les résultats sont consultables dans le hall d'entrée et sur notre site internet.

Comme tous les établissements, nous faisons l'objet de visites de certification par la Haute Autorité de Santé, et d'audits par des organismes indépendants comme le COFRAC (Comité français d'accréditation) pour le laboratoire, l'ASNR (Agence de Sureté Nucléaire et de Radioprotection) pour l'imagerie, l'Agence de la Biomédecine pour la partie greffe, etc.

Retrouvez l'essentiel des données de qualité de l'établissement en flashant le QR code ci-dessous :



ATTENTIF À VOTRE SÉCURITÉ, ATTENTIFS À VOTRE IDENTITÉ

Pour sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identification sera mis à votre poignet dès votre arrivée en hospitalisation. Gardez-le tout au long de votre séjour et jusqu'à votre retour à domicile ou votre transfert dans un autre établissement.

À chaque étape des soins, les professionnels vérifieront votre identité.

Toute erreur ou usurpation d'identité peut entraîner des complications dans la prise en charge médicale, par exemple lors d'actes thérapeutiques ou d'examens de laboratoire.

LA CIVO : CELLULE D'IDENTITOVIGILANCE OPÉRATIONNELLE

La CIVO est composée de deux professionnels dédiés à la sécurité de votre identité.

Si vous constatez une erreur sur les informations de votre bracelet d'identification (nom de naissance, prénom, date de naissance), signalez-le immédiatement au personnel du service.

Si une erreur concerne vos documents officiels, l'équipe pourra vous indiquer les démarches à suivre.

Contact : identito_vigilance@ch-cannes.fr

VOTRE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé et de participer aux décisions concernant vos soins. Les informations données par le médecin vous permettent de prendre des décisions libres et éclairées avec lui.

Si vous avez désigné une personne de confiance (voir page 19), elle peut vous aider dans ce choix. Votre famille peut également être informée de votre état de santé, sauf si vous vous y opposez, afin de vous soutenir directement.

Soyez acteur/actrice de votre santé ! Communiquer avec les professionnels et participer à votre prise en charge contribue à la qualité et à la sécurité des soins. Poser des questions vous aide à éviter les malentendus, mieux comprendre votre maladie et vos traitements.

Votre volonté de ne pas être informé(e) d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf si des tiers sont exposés à un risque. Si vous refusez un soin pouvant avoir des conséquences graves, le médecin en discutera avec vous et vous laissera un délai de réflexion. Dans tous les cas, les professionnels seront à vos côtés pour vous accompagner.

ALLERGIES ET AVERSIONS ALIMENTAIRES

Les équipes de restauration et de diététique, conscientes que le repas fait partie intégrante du soin, s'engagent à proposer des menus adaptés aux besoins de chaque patient.

Pour personnaliser vos repas, n'hésitez pas à signaler dès votre arrivée :

- Les allergies alimentaires
- Les aversions
- Les restrictions liées à vos convictions personnelles

Pour votre sécurité, les denrées périssables provenant de l'extérieur ne sont pas tolérées.

En cas d'apport de denrées non périssables, adressez-vous au préalable auprès de l'équipe soignante pour vous assurer que ces apports sont compatibles avec l'alimentation thérapeutique prescrite (alimentation et/ou texture spécifiques).



LA DOULEUR, PARLONS-EN

La douleur n'est pas une fatalité. Elle fait partie de nos préoccupations quotidiennes afin d'assurer votre confort et votre bien-être.

Si vous ressentez de l'inconfort, signalez-le au personnel soignant. Vous serez écouté(e) et des mesures adaptées seront mises en place pour vous soulager.

Le soulagement ne passe pas uniquement par les médicaments : il peut également être obtenu grâce à la relaxation, les massages, le soutien psychologique ou l'hypnose.

MÉDICAMENTS – TRAITEMENT HABITUEL

Lors de votre admission, vous devez apporter vos dernières ordonnances ainsi qu'une boîte de chacun de vos médicaments habituels.

Pensez également à signaler au médecin tous les traitements que vous prenez sans ordonnance (automédication, homéopathie, phytothérapie, compléments alimentaires, etc.).

Cette information est essentielle pour éviter tout risque d'erreur ou d'interaction entre votre traitement personnel et les médicaments prescrits par les médecins de l'hôpital.

Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales (IN)

L'hôpital est un lieu de soins où les règles d'hygiène sont essentielles pour prévenir les infections associées aux soins (IAS), également appelées infections nosocomiales.

Un Comité de Lutte contre les Infections (CLIN) et une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) veillent à l'organisation, la surveillance et la prévention de ces infections.

La prévention repose sur l'implication de tous : professionnels, patients et visiteurs.

Afin de limiter la transmission des microbes (bactéries, virus, champignons), il est important de :

- pratiquer régulièrement l'hygiène des mains (lavage ou friction hydroalcoolique), notamment avant les repas, après les toilettes, les visites ou les soins ;
- conserver une bonne hygiène corporelle et bucco-dentaire ;
- respecter les consignes d'isolement et les recommandations préopératoires lorsqu'elles sont prescrites ;
- ne pas manipuler les dispositifs médicaux (perfusion, pansement, sonde...) ;
- demander aux proches malades de reporter leur visite.

À votre arrivée, merci de signaler toute infection en cours ou portage connu de bactérie résistante.

Le personnel soignant reste à votre disposition pour vous informer et vous accompagner dans ces mesures de prévention.





ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Le service social est à votre disposition pour vous écouter et trouver des solutions à vos difficultés, qu'elles soient liées à :

- Votre hospitalisation (problèmes sociaux, financement du séjour...)
- Votre devenir (aide pour le retour à domicile, orientation en convalescence ou en EHPAD).

Que vous soyez hospitalisé(e) ou suivi(e) en consultation, une assistante sociale peut vous rencontrer ou recevoir vos proches. Lors de votre sortie, une continuité de la prise en charge sociale est assurée.

Pour certaines situations spécifiques, le service social propose des dispositifs adaptés :

- Violences conjugales
- Sans domicile stable
- Situation irrégulière sur le territoire.

Dans ces cas, vous pouvez être orienté(e) vers la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), située dans le service des urgences (rez-de-chaussée, zone C).

CONTACTS :

Service social : 04.93.69.70.08

PASS : 04 93 69 72 08



RECOURS À INTERPRÈTE

Si vous ne parlez pas français, un interprète en langues étrangères peut être mis à votre disposition.

L'hôpital fait appel à un prestataire externe, qui mobilise des interprètes diplômés pour vous aider à communiquer.

INTERPRETING SERVICES

If you do not speak french, a foreign language interpreter can be provided.

The hospital uses an external service provider, which mobilizes qualified interpreters to help you communicate.

UN RÉFÉRENT HANDICAP PATIENTS À VOTRE ÉCOUTE

Le référent handicap-patients a un rôle d'interface entre patients et professionnels de santé pour favoriser l'accès aux soins : il peut être sollicité afin d'organiser en amont le parcours de soins de la personne en situation de handicap ; il anticipe la venue du patient, identifie les besoins spécifiques, coordonne les moyens à mettre à disposition, assure le lien avec les professionnels de santé, apporte son appui lors des consultations et des examens médicaux, participe si besoin au processus de sortie avec les autres acteurs du parcours de soins du patient.

Il peut être contacté par les patients, les associations, les lieux de vie, les aidants ainsi que tout professionnel ou équipe qui en ressent le besoin.

CONTACT RÉFÉRENT HANDICAP PATIENT :

04 93 69 75 73

referent.handicap.patient@ch-cannes.fr

L'établissement applique la Charte Romain Jacob et met en place des dispositifs spécifiques pour les patients en situation de handicap (consultations spécialisées, locaux et matériels). Notre établissement a mis en place une fiche de liaison de recueil des besoins spécifiques en lien avec une situation de handicap. Cette fiche est à compléter avant votre venue à l'hôpital : renseignez-vous auprès de l'équipe du service pour connaître la procédure à suivre.

<https://www.ch-cannes.fr/patients/vous-etes-en-situation-de-handicap/>



ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

Le Centre Hospitalier de Cannes – Simone Veil s'engage à faciliter votre accès aux soins dans le respect de sa politique handicap patient et conformément à la Charte Romain Jacob.

Pour mieux vous accueillir et vous accompagner, nous avons mis en place la solution Acceo, un service dédié à la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Sur notre site internet, un pictogramme est disponible sur la page d'accueil. En un simple clic, vous pouvez accéder à plusieurs modes de communication adaptés à vos besoins :

- Visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF)
- Transcription instantanée
- Visio-codage en Langue Parlée Complétée (LPC)

Ce service vous permet de contacter facilement nos services hospitaliers par téléphone, en bénéficiant d'un accompagnement adapté.

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ SUR PLACE

La solution Acceo est aussi disponible lors de vos consultations en face à face, pour que vous puissiez être pleinement compris et pris en charge tout au long de votre parcours médical. Demandez-la lors de votre enregistrement administratif.

D'autres outils d'aide à la communication sont également utilisés par nos professionnels, tels que ceux mis à disposition par SantéBD <https://santebd.org/> et via l'application gratuite Medipicto AP-HP.

TRAITEMENT INFORMATIQUE DE VOS DONNÉES DE SANTÉ

Les données recueillies pendant votre séjour sont informatisées pour la gestion du dossier médical, de la restauration, du transport, de la facturation, de la surveillance des infections, et d'autres activités.

Le Centre Hospitalier de Cannes vous informe que ces données peuvent être transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes travaillant sous son autorité. Ces personnes n'ont accès à vos données que dans le cadre de leur travail et sont tenues au secret médical. Le médecin inspecteur (ARS - CPAM) peut également consulter vos données lors de contrôles aléatoires.



En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes à la collecte et au traitement de ces données.

Pour exercer vos droits, adressez une demande écrite à dpo-cannes@ght-alpesmaritimes.fr



LA VIE QUOTIDIENNE À L'HÔPITAL

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

LA SÉCURITÉ DES PERSONNES : LES RÈGLES À RESPECTER

L'hôpital dispose d'une équipe de sécurité **24h/24**. Si vous constatez une situation ou une présence anormale, prévenez sans délai un membre du personnel. En cas de déclenchement de l'alerte incendie ou attentat, suivez scrupuleusement les consignes données par le personnel.

Il est interdit ;

- de fumer dans les locaux et aux abords de l'hôpital (*cigarettes et e-cigarettes*)
- de produire une flamme nue (*briquet, allumettes, bougie*)
- de stationner sur les places de stationnement handicapé sans justificatif et sur les voies pompiers (*mise en fourrière*)
- de laisser des objets (*valises, sacs*) sans surveillance dans les parties communes (*couloirs, halls, salles d'attente*)
- de faire pénétrer dans l'enceinte de l'hôpital des objets dangereux (*armes, couteaux...*), des substances prohibées (*drogue*) ou de l'alcool (*saisie des objets, le cas échéant signalement à la police*)
- de brancher des appareils venant de l'extérieur sur prise électrique sans autorisation du personnel.

EFFETS PERSONNELS OBJETS DE VALEUR

Lors de votre venue à l'hôpital, nous vous recommandons vivement de ne pas garder avec vous d'objets de valeur (*bijoux, argent liquide, chéquier, carte bancaire, etc.*).

Pendant votre hospitalisation, les effets personnels que vous conservez restent sous votre entière responsabilité.

En cas d'impossibilité de les confier à un proche, par exemple lors d'une hospitalisation en urgence ou si vous êtes isolé(e), vous pouvez effectuer un dépôt au coffre central de l'établissement. Vous pourrez alors récupérer vos effets personnels à votre sortie d'hospitalisation.

Dans les services de médecine, de chirurgie et d'obstétrique, un coffre hôtelier individuel est à votre disposition dans chaque chambre. Il vous permet de mettre vos effets personnels en sécurité. Son utilisation reste sous votre entière responsabilité.

Renseignez-vous auprès de l'équipe du service pour connaître la procédure à suivre



CONSIGNES DE VISITE

Les visites sont en principe autorisées tous les jours de 13h à 20h. Cependant, elles peuvent être restreintes ou adaptées selon votre état de santé ou les recommandations médicales. Ces mesures vous seront précisées par le personnel du service.

Si vous êtes seul(e) ou si vos proches sont éloignés, vous pouvez demander au cadre de santé ou à l'assistante sociale de recevoir la visite de bénévoles d'associations.

Vos visiteurs sont les bienvenus, car leur présence est réconfortante, mais nous leur demandons de respecter certaines règles :

- Respecter les horaires de visite et les consignes d'hygiène affichées à l'entrée du service
- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales
- Limiter les visites à maximum 3 personnes à la fois et éviter les séjours trop longs
- Maintenir le calme pour le repos des patients
- Ne pas fumer, y compris la cigarette électronique
- Seuls les bouquets de fleurs en bulle d'eau sont autorisés dans les services de soins (interdits en maternité et en médecine intensive réanimation)
- Si vous êtes hospitalisé (e) en chambre double, vos visiteurs ne doivent pas gêner votre voisin de chambre

LA LAÏCITÉ

La laïcité protège la liberté de conscience et nous la respectons. Mais votre santé reste notre priorité. En situation d'urgence, le personnel doit agir sans délai, même si le patient ou sa famille exprime un refus de soins pour des raisons religieuses. L'objectif principal reste la protection de la vie et de la dignité humaine.

La laïcité à l'hôpital ne cherche pas à exclure la religion, mais à garantir un espace commun où chacun est traité avec respect, sans favoritisme ni pression. Elle permet de créer un cadre serein, basé sur l'égalité et le soin pour tous.

**Charte de la laïcité dans
les services publics**



**Livret laïcité, religion et
santé**



L'AUMÔNERIE

Un aumônier référent est à la disposition des patients et des familles pour les écouter et les soutenir. Il assure la liaison avec les représentants de tous les cultes qui peuvent rendre visite aux patients sur demande.

POUR JOINDRE L'AUMÔNERIE :
04.92.18.34.33
aumonerie@ch-cannes.fr

Nous mettons à votre disposition un espace multi-cultes de recueillement dans lequel sont aussi organisées des conférences spirituelles (programme affiché dans le hall de l'hôpital).

Espace de recueillement : 4ème étage, ascenseur B.

LES PERMISSIONS DE SORTIE

Les permissions de sortie peuvent être accordées par le médecin, en fonction de votre état de santé et de la durée de votre hospitalisation. Elles nécessitent certaines formalités administratives.



DES PATIENTS ET DES USAGERS AU SERVICE DES PATIENTS ET DES USAGERS

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La commission des usagers est une instance, composée de plusieurs membres représentant différents acteurs concernés par la prise en charge des patients, dont des représentants des usagers (RU), qui représentent les patients et leurs proches au sein de l'établissement de santé.

Son rôle principal est de veiller au respect des droits des usagers, d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins, et de faciliter le dialogue entre les patients et l'hôpital. Elle peut être consultée sur les questions liées à la prise en charge, aux conditions d'hospitalisation, et elle participe souvent à la résolution des réclamations ou des conflits. Elle est un des acteurs de l'engagement patient à l'hôpital.

Pour contacter un représentant des usagers de la CDU (personne extérieure à l'établissement et membre d'une association agréée) : cdu@ch-cannes.fr



ESPACE DES USAGERS : DES REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS PARTENAIRES SONT À VOTRE ÉCOUTE

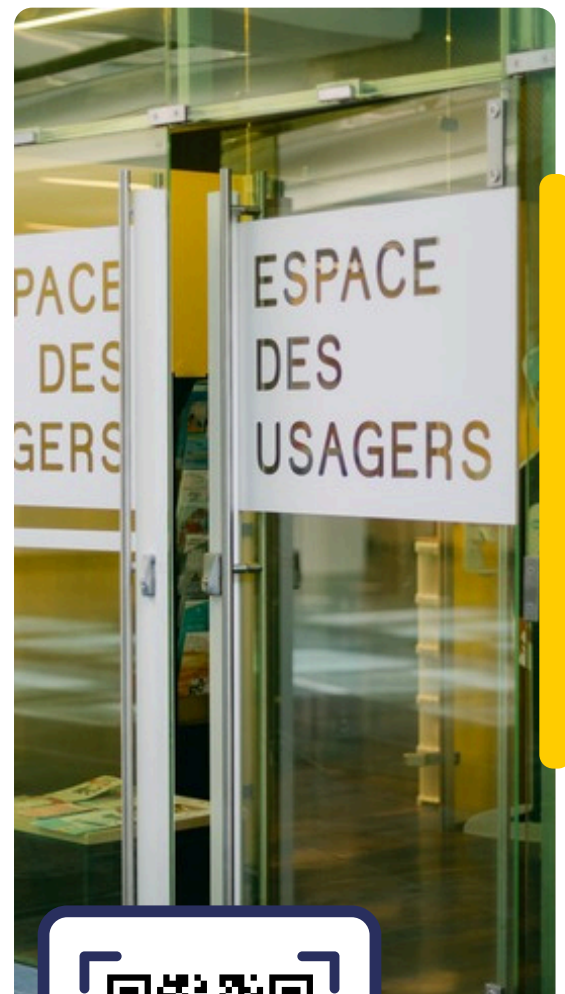
Cet espace a été créé pour vous permettre de rencontrer des associations d'usagers, partenaires du CHC-SV, qui y tiennent des permanences.

Elles sont là pour mettre à votre disposition de la documentation spécialisée, répondre aux inquiétudes ou aux questionnements que peut engendrer la maladie, et vous aider à la vivre au mieux en vous apportant écoute, information et soutien.

L'Espace des usagers est situé dans le hall principal. Les associations y sont à votre écoute et à votre service selon un planning de permanence affiché sur place et dans les services de soins.

Les coordonnées des associations partenaires de l'hôpital de Cannes sont indiquées dans un [annuaire des associations](#), accessible sur notre site Internet.

ESPACE DES USAGERS : 04 92 18 36 73
ESPACEDESUSAGERS@CH-CANNES.FR



.VOTRE SORTIE



Votre sortie est décidée par le médecin (ou la sage-femme en maternité) en fonction de votre état de santé. Les sorties le matin sont privilégiées. Vous serez prévenu(e) à l'avance de la date et des modalités de votre sortie (retour à domicile, transfert en soins de suite...) afin de pouvoir vous organiser.

L'équipe vous accompagne dans les démarches nécessaires pour préparer votre départ. Le service social de l'hôpital peut également vous aider pour votre projet de sortie : soutien au retour et au maintien à domicile, orientation vers une structure de soins ou d'hébergement.

QUE FAUT-IL PAYER EN SORTANT ?

Vous reporter à la page 21.

S'IL RESTE DES FRAIS NON RÉGLÉS À VOTRE SORTIE :

Vous recevrez chez vous une note de frais de l'hôpital de Cannes détaillant la facturation de votre séjour ainsi qu'un avis des sommes à payer du Trésor public.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUR VOTRE FACTURE ?

Ecrivez à :

Centre Hospitalier de Cannes Simone Veil
Service Bureau des Entrées
15, Av. des Broussailles
06400 Cannes

LES FORMALITÉS DE DÉPART

LORSQUE VOUS PARTEZ, VOUS DEVEZ :

- récupérer auprès du secrétariat du service et/ou l'infirmier(ière) les documents nécessaires au suivi de vos soins, tels que les ordonnances, rendez-vous de consultation, et votre lettre de liaison à la sortie, qui résume votre séjour à l'hôpital (sauf si envoyée par messagerie sécurisée), ...
- vous assurer auprès de l'Accueil-admissions que votre dossier administratif est complet afin de ne pas recevoir de facture indue. Un bulletin de situation destiné à l'Assurance maladie, à votre complémentaire santé et à votre employeur vous sera remis.

Avant de partir, faites attention à ne rien oublier dans votre chambre !

Si vous avez déposé des objets de valeur au coffre central de l'établissement, récupérez le reçu indispensable pour les retirer auprès de l'Accueil-admission.

ENVOYEZ UN E-MAIL À :
contact.facturation@ch-cannes.fr

TÉLÉPHONEZ À :
04.93.69.70.72

.VOTRE TRANSPORT

Lors de votre sortie, vous quittez l'établissement par vos propres moyens si votre état de santé le permet (véhicule personnel, transports en commun). Vous devez donc organiser votre déplacement en lien avec votre famille ou vos proches.

L'hôpital dispose d'un parking avec la première heure gratuite, permettant à vos proches de stationner pour venir vous chercher. Si vous êtes fatigué(e), un fauteuil roulant en libre-service est disponible dans le hall pour faciliter vos déplacements.

L'hôpital est desservi par les lignes de bus 2 et 17. Vous pouvez consulter les horaires sur www.palmbus.fr.

Le transport en taxi conventionné, ambulance ou véhicule sanitaire léger est réservé aux personnes dont l'état de santé le nécessite et ne peut être utilisé pour un déplacement par convenance personnelle. Il doit être prescrit par un médecin. Vous restez libre de choisir la compagnie de transport et, dans certains cas, il pourra être nécessaire d'avancer les frais.

Depuis le **1er mars 2025**, une nouvelle mesure préconise le transport assis partagé (VSL ou taxi). Si vous êtes éligible pour ce type de transport et en cas de refus de votre part, le tiers payant ne pourra s'appliquer. Vous serez remboursé ultérieurement selon les conditions habituelles.



CONTINUER À VOUS SOIGNER APRÈS LA SORTIE

Les équipes de l'hôpital travaillent en lien étroit avec les professionnels de santé de ville (*médecins traitants, infirmiers, kinésithérapeutes, etc.*) et les structures de soins ou d'hébergement (*soins médicaux et de réadaptation, EHPAD, HAD...*) afin d'assurer la continuité de votre prise en charge après votre hospitalisation.

Une lettre de liaison à la sortie, rédigée par votre médecin hospitalier, résume votre séjour (*motif d'hospitalisation, diagnostic, soins reçus, traitements, recommandations*).

Elle est :

- sauf opposition de votre part, transmise à votre médecin traitant par messagerie sécurisée, pour lui permettre d'assurer la continuité de votre suivi médical,
- remise à vous-même sous format papier ou électronique ;
- adressée, en cas de transfert, à l'équipe du nouvel établissement accompagnée d'une fiche de liaison paramédicale.

Sauf opposition de votre part, cette lettre est également versée automatiquement dans votre Dossier Médical Partagé (DMP), au sein de Mon Espace Santé, pour permettre aux autres professionnels de santé d'accéder facilement aux informations nécessaires à votre suivi.

Vous pouvez vous-même consulter votre DMP à tout moment : il contient vos comptes rendus, résultats d'examens et documents médicaux récents.

Pensez à communiquer votre adresse électronique afin de faciliter l'envoi sécurisé de vos documents, notamment si vous n'avez pas encore activé votre Dossier Médical Partagé.

MES MÉDICAMENTS À LA SORTIE DE L'HÔPITAL

Le traitement prescrit à votre sortie peut être différent de celui que vous preniez avant votre hospitalisation. La sortie est un moment important : n'hésitez pas à poser toutes vos questions à l'équipe de soins avant de partir pour bien comprendre votre traitement.

L'infirmier(ière) vous remettra les médicaments que vous avez déposés à l'entrée ; pensez à les demander.

Depuis 2016, l'hôpital de Cannes Simone Veil met à disposition des patients, et de leur entourage, une plateforme téléphonique d'information sur les médicaments.

MiS

Médicament Info Service

Une question pratique sur vos médicaments ?

Nous pouvons y répondre

04 93 69 75 95

prix d'un appel local

du Lundi au Vendredi de 9h à 18h
medicament.infoservice@ch-cannes.fr

Des pharmaciens spécialisés, à votre écoute, pour répondre en toute sécurité,
aux questions que vous vous posez sur vos médicaments !

.S'INFORMER ET AGIR

JE PARTICIPE

LE RESPECT D'AUTRUI, LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

L'hôpital accueille du public et chacun doit respecter les droits des patients et du personnel. Nous vous invitons donc à :

- rester courtois avec les professionnels qui vous prennent en charge ;
- préserver le repos des patients en limitant les nuisances sonores (télévision, visites...) et en faisant preuve de discrétion ;
- ne pas perturber le fonctionnement des services par votre comportement ;
- observer une hygiène et une tenue vestimentaire correcte ;
- respecter les lieux et faire preuve de civisme ;
- ne pas introduire dans l'établissement alcool, tabac, substances illicites ou objets dangereux (couteaux, armes...) ;
- ne pas filmer les lieux ni les personnes, y compris avec un téléphone portable ;
- respecter les consignes de sécurité (incendie, Vigipirate...).



Nous vous demandons également de veiller à ce que vos visiteurs respectent ces règles.

En cas de non-respect, l'établissement se réserve le droit de porter plainte.

LES GESTES ÉCO RESPONSABLES

Le Centre Hospitalier de Cannes est engagé depuis 2009 dans une politique de transition énergétique et écologique visant à limiter l'impact de ses activités sur l'environnement et la société.

Elle porte sur :

- la réduction de notre empreinte carbone
- le renforcement de notre sobriété énergétique (-30% de consommation d'énergie en 10 ans)
- le développement de l'écoconception des soins
- la promotion de l'économie circulaire et la gestion des déchets (26 filières de tri)
- les achats responsables (éco-labels, analyse des impacts environnementaux).

Vous pouvez également agir à votre niveau en respectant quelques gestes simples lors de votre hospitalisation :

- préservez l'eau
- faites attention à votre consommation électrique
- limitez les nuisances sonores
- privilégiez les transports en commun pour venir à l'hôpital si votre état de santé le permet.



ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS. VOUS SIGNELEZ, NOUS PROGRESSONS !

Notre objectif est de vous offrir les meilleurs soins possibles. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il peut arriver que des événements indésirables surviennent lors de votre prise en charge.

Au décours de votre prise en charge, si vous constatez une situation pouvant mettre votre sécurité en danger, nous vous invitons vivement à alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Cela permet de :

- préserver votre confiance,
- analyser les situations à risque,
- améliorer la sécurité des patients.

Vous pouvez vous-même déclarer directement toute situation le nécessitant, qu'elle soit grave ou pas, sur un portail numérique dédié : [Accueil - Portail de signalement des événements sanitaires indésirables](#).



JE M'EXPRIME



JE DONNE MON AVIS SUR MON SÉJOUR À L'HÔPITAL, C'EST IMPORTANT

L'Hôpital de Cannes est attentif à la satisfaction de ses patients et participe à la démarche nationale d'évaluation des séjours hospitaliers via l'enquête E-Satis.

Lors de votre admission, nous vous demanderons votre adresse email afin que vous puissiez recevoir un questionnaire de satisfaction à remplir après votre hospitalisation. Prenez le temps d'y répondre : votre avis est essentiel, il nous aide à améliorer nos organisations et nos pratiques. Cette adresse email n'est utilisée à aucune autre fin. Vous pouvez également partager directement votre satisfaction, vos remarques ou suggestions. Vos retours sont précieux et nous aident à améliorer la qualité de nos services.

Écrivez à notre direction clientèle ou envoyez-nous un courriel via le formulaire contact disponible sur www.ch-cannes.fr

JE SOUHAITE FORMULER DES ÉLOGES

Si vous souhaitez remercier ou féliciter une équipe ou un professionnel pour la qualité de votre prise en charge, n'hésitez pas à le faire savoir !

Vos messages d'encouragement peuvent être transmis au cadre de santé du service ou au médecin chef de service ou via le formulaire contact disponible sur www.ch-cannes.fr ou à l'adresse clientele@ch-cannes.fr

Vos retours positifs sont précieux pour nos équipes, qui y sont toujours très sensibles.

JE SOUHAITE FORMULER UNE PLAINTÉ OU UNE RÉCLAMATION OU BÉNÉFICIER D'UNE MÉDIATION

Si vous avez rencontré des difficultés lors de votre séjour et souhaitez formuler une plainte ou réclamation, vous pouvez le faire :

- Directement auprès du cadre de santé ou du médecin du service ;
- En contactant un représentant des usagers (voir page suivante) ;
- En écrivant au directeur de l'établissement :

**Centre hospitalier de Cannes
Direction clientèle
15 avenue des Broussailles
CS 58000
60414 Cannes cedex
ou clientele@ch-cannes.fr**

Enfin, vous pouvez saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI), qui favorise la résolution des conflits par la conciliation et l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux :

**235 Cours Lafayette
Immeuble le Rhône Alpes
69451 LYON Cedex 6
Tel : 04 72 84 04 50
Mail : paca@commissions-crci.fr**



JE SOUHAITE SAISIR LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une commission des usagers veille au respect de vos droits et facilite vos démarches si vous avez rencontré des difficultés lors de votre prise en charge.

Elle examine les plaintes et réclamations et propose des recommandations afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour contacter un représentant des usagers de la CDU (personne extérieure à l'établissement et membre d'une association agréée) : cdu@ch-cannes.fr



JE SOUHAITE DEMANDER MON DOSSIER PATIENT

Votre dossier médical ou dossier patient contient toutes les informations concernant votre état de santé : observations médicales et paramédicales, examens réalisés, soins dispensés.

Pour accéder à votre dossier, vous devez faire une demande écrite auprès de la direction de l'hôpital (direction@ch-cannes.fr). Des formulaires de demande sont disponibles sur notre site internet : <https://www.ch-cannes.fr/patients/vos-droits-et-devoirs/accéder-a-votre-dossier-medical/>

Des justificatifs d'identité vous seront demandés.

Trois modalités d'accès sont possibles :

- Consultation sur place, gratuite, avec la possibilité d'être accompagné par la personne de votre choix ;
- Envoi d'une copie du dossier directement à vous ou au médecin que vous aurez désigné, par voie électronique ou voie postale (envoi recommandé avec accusé de réception).
- Remise en mains propres.

Tout envoi par voie postale sera facturé pour couvrir le coût de reproduction et d'envoi. Un devis vous sera soumis pour approbation avant tout envoi.



JE M'INFORME

PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ

L'hôpital de Cannes Simone Veil s'engage activement dans la prévention et la promotion de la santé. Nos équipes peuvent vous informer, vous conseiller ou vous orienter vers les dispositifs d'aide et de dépistage existants.



LE DISPOSITIF VIGILANS

L'hôpital de Cannes met en œuvre le dispositif Vigilans, un programme national de veille et de soutien pour les personnes ayant présenté des idées suicidaires ou ayant fait une tentative de suicide.

Ce dispositif permet de maintenir un lien après la sortie de l'hôpital, grâce à un suivi bienveillant (appels téléphoniques, envoi de cartes de rappel, relais avec les professionnels de santé).

Si vous ou l'un de vos proches êtes en détresse, vous pouvez contacter à tout moment le numéro national de prévention du suicide : 3114 (appel gratuit, 24h/24 et 7j/7).



VACCINATION

La vaccination est un moyen essentiel de protection individuelle et collective. Si vous avez un doute sur votre statut vaccinal, n'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à une infirmière. Des rappels peuvent être proposés au cours de votre hospitalisation.

LUTTE CONTRE LES MALTRAITANCES

Le CHC-SV est attentif à la protection des personnes vulnérables (enfants, personnes âgées, en situation de handicap...).

Si vous êtes victime ou témoin de violences, vous pouvez en parler à un professionnel de santé ou contacter :



Service social

04 93 69 70 08

PASS

(Permanence d'Accès aux Soins de Santé) :

04 93 69 72 08

Enfance en danger

119

Violences faites aux femmes,
appel gratuit et anonyme

39 19

Maltraitance envers les adultes
vulnérables (personnes âgées,
en situation de handicap ou de
précarité, etc.)

31 33



TABAC, ALCOOL, DROGUES

Vous êtes hospitalisé(e) dans un lieu de santé sans tabac. Votre séjour à l'hôpital peut être une bonne occasion de faire le point sur votre consommation de tabac ou autres substances.

Un professionnel peut vous aider si vous souhaitez un soutien ou un traitement pour un sevrage. Il vous suffit d'en faire la demande auprès du service ou contacter directement le service d'addictologie au :

04.93.69.79.56 ou
mail: addicto@ch-cannes.fr

Cet accompagnement pourra se poursuivre en consultation au-delà de votre séjour, sur rendez-vous si vous le souhaitez.



HYGIÈNE ET PRÉVENTION DES INFECTIONS

Respecter les règles d'hygiène (lavage des mains, port du masque si indiqué) protège votre santé et celle des autres.

Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans tout l'établissement.



NUTRITION ET ACTIVITÉ PHYSIQUE

Une alimentation équilibrée et une activité physique adaptée favorisent la récupération et la santé au long cours. L'activité physique peut être prescrite par votre médecin : suivez l'ordonnance !

Nos diététicien(ne)s et nos kinésithérapeutes sont à votre disposition pour vous conseiller.



VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

Vous pouvez aborder librement ces sujets avec les soignants.

Des conseils de prévention, de dépistage et de contraception peuvent vous être proposés. Le CHC-SV dispose également d'un CeGIDD au RDC du bâtiment C.

0 800 235 236
(Sexualités, contraception, IVG, appel gratuit et anonyme)



DÉPISTAGES

L'hôpital de Cannes participe activement aux campagnes nationales de dépistage des cancers (sein, côlon, col de l'utérus), des maladies infectieuses (VIH, hépatites) et des troubles métaboliques (diabète, hypertension...).

N'hésitez pas à interroger votre médecin sur les dépistages adaptés à votre âge et à votre situation.



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

En France, la loi repose sur le principe du consentement présumé : nous sommes toutes et tous considéré-e-s comme donneuse ou donneur d'organes et de tissus après notre décès, sauf refus exprimé de notre vivant. Ce refus peut être inscrit sur le registre national des refus (www.registrenationaldesrefus.fr).

Quelle que soit votre position, il est recommandé d'en informer vos proches afin qu'ils puissent témoigner de votre volonté. Dans tous les cas, ils seront sollicités pour faire connaître les volontés du défunt.

Le prélèvement n'a lieu qu'après le constat du décès, établi selon des critères médicaux et légaux stricts. Les organes et tissus sont alors attribués à des patients en attente de transplantation ou de greffe. Tout comme il n'existe pas d'âge limite pour avoir besoin d'une greffe, il n'existe pas de limite d'âge pour le don.

PARTICIPER À LA RECHERCHE

Nos équipes participent à des protocoles de recherche clinique permettant d'évaluer les traitements et de faire progresser la qualité des prises en charge.

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à une étude :

- Si cette étude modifie votre prise en charge habituelle (étude dite interventionnelle), le médecin vous expliquera ses objectifs, ses bénéfices et risques potentiels. À l'issue de ces explications un consentement vous sera communiqué. Vous pourrez le signer si vous souhaitez participer à l'étude proposée.
- Si l'étude ne modifie pas votre prise en charge (étude dite non-interventionnelle) et n'engendre pas de risque supplémentaire (par exemple, récupération d'un tube de sang en plus lors d'une prise de sang habituelle), le médecin vous expliquera la recherche, ses objectifs, ses bénéfices. Un document appelé «non-opposition» vous sera communiqué afin de confirmer que vous ne vous opposez pas à cette étude.

Dans tous les cas, vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à cette recherche. Votre décision n'a aucun impact sur la qualité de vos soins et ne modifie pas votre relation avec l'équipe soignante.

L'ESPACE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE HOSPITALIER CANNES-PAYS DE LÉRINS

L'éthique est une réflexion qui cherche à déterminer le bien-agir en tenant compte de tous les paramètres d'une situation donnée.

L'Espace de Réflexion Éthique de l'hôpital de Cannes est un lieu d'échange, de réflexion et d'information sur les questions d'éthique et de santé. Il joue un rôle de conseil concernant la pratique des soins. Il encourage le partage entre représentant des usagers, associations, hospitaliers et soignants libéraux, sur les valeurs et le sens de l'engagement professionnel et s'interroge sur les attentes des patients et des proches. Une Consultation d'Éthique Clinique est à disposition des équipes, des patients et de leurs proches en cas de dilemme éthique lors d'une prise en soin.

Pour joindre le Comité d'Éthique :
comite.ethique@ch-cannes.fr

Pour joindre la Consultation d'Éthique Clinique :
04 92 18 67 74 (poste interne 6774)



UTILISATION DES PRÉLÈVEMENTS BIOLOGIQUES ET DES DONNÉES ASSOCIÉES À DES FINS DE RECHERCHE

Vos échantillons biologiques (par exemple, sang, urines, biopsies...) sont collectés pour poser le diagnostic ou pour réaliser les soins. Leur utilisation secondaire à des fins de recherche est prévue par la loi. Dans ce cas, vous en serez informé(e) et pourrez accepter ou vous y opposer. Vos données resteront confidentielles.

Les médecins du service vous apporteront toutes les informations nécessaires sur le devenir des prélèvements et la nature des données recueillies. Vous êtes donc libre d'accepter ou de refuser cette utilisation secondaire sans que cela ne modifie votre prise en charge. En cas de refus, il vous suffit d'en informer votre médecin.

RÉUTILISATION DES DONNÉES DE SOINS À DES FINS D'ÉVALUATION, D'ÉTUDE OU DE RECHERCHE

Nos équipes peuvent être amenées à réutiliser, à des fins de recherche, les données de soins conservées dans votre dossier médical. L'équipe médicale vous informera de cette réutilisation à l'aide d'un document écrit remis lors de votre hospitalisation/consultation ou envoyé à domicile. Cette réutilisation se fait conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD). Seules les personnes soumises au secret professionnel peuvent accéder à ces données, sous la responsabilité de l'hôpital de Cannes Simone VEIL. Leur utilisation est toujours réalisée de façon confidentielle et anonyme. Certaines de vos données de santé peuvent être transmises à des organismes scientifiques en France ou à l'étranger à des fins de recherche.

Il est également possible que l'hôpital de Cannes Simone VEIL transmette ces informations à des organismes scientifiques publics gérant des registres. Cette transmission est réalisée à des fins de recherche dans le domaine de la santé, dans des conditions strictement confidentielles et après autorisation de la CNIL.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à la transmission et/ ou à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de recherche. Une opposition à la réutilisation des données reste sans conséquence sur votre prise en charge, la qualité de vos soins et vos relations avec les équipes médicales et soignantes. Pour vous opposer à la réutilisation de vos données ou demander une rectification, adressez une demande écrite par mail à dpo@ch-cannes.fr.



DROIT À L'IMAGE

L'hôpital peut autoriser la réalisation de reportages dans ses services. Si vous êtes sollicité(e), cela ne peut se faire qu'avec votre accord écrit et explicite. Pour les mineurs ou les majeurs protégés, l'autorisation doit être donnée par leurs représentants légaux.

Vous devez également respecter le droit à la vie privée : aucun membre du personnel ou patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son consentement libre et éclairé, y compris avec un téléphone portable. La publication sur Internet de ces enregistrements n'est possible qu'avec l'accord de la personne concernée.

Toute publication sur Internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée, ou ayant un caractère diffamatoire envers le personnel ou l'hôpital peut donner lieu à dépôt de plainte.



Retrouvez le [règlement intérieur de l'établissement](#) sur notre site web ou en flashant le QR code ci-contre :



Notre livret d'accueil a été rédigé pour vous par les équipes du CHC-SV, en lien avec les représentants des usagers et patients partenaires. Il est révisé à périodicité définie.

N'hésitez pas à nous transmettre vos suggestions pour que nos prochaines versions soient sans cesse améliorées !



communication@ch-cannes.fr



.CONTACT



HÔPITAL DE CANNES
SIMONE VEIL

#engagé durablement



04 93 69 70 00



communication@ch-cannes.fr



www.ch-cannes.fr



15 avenue des Broussailles
06414 Cannes Cedex
CS 50008