



LIVRET D'ACCUEIL



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret d'accueil est destiné à vous guider dans vos démarches et à vous informer sur l'organisation de notre Unité. Nous espérons qu'il répondra au mieux à vos attentes.

Notre équipe mettra tout en œuvre pour que votre séjour soit le meilleur possible.

1

DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

. Votre entrée

- à la suite d'une consultation
- à la suite d'une urgence

. Votre hospitalisation

- le personnel qui vous entoure
- le secret professionnel
- votre chambre
- le linge
- vos repas
- l'hygiène

. Votre sortie

- date et lieu de sortie
- le jour de votre départ
- vos frais d'hospitalisation

2

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

. Des acteurs mobilisés pour des soins de qualité

. La protection juridique des patients

. La loi Informatique et libertés

. La personne de confiance

. Réclamations et autres recours

. Accès à votre dossier médical

. Les directives anticipées

. Les dépôts d'argent et d'objets de valeur

. La sécurité incendie

. Le tabac et l'Hôpital

. Les Religions

3

QUELQUES RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

. Les visites

- Horaires de visite
- Quelques règles à respecter

. Votre entourage

. Votre courrier

. Les associations

. Le téléphone

. La télévision

. Le coin boutique

. Accéder à l'UCCA

Pour nous aider à améliorer votre satisfaction, faites-nous part de vos remarques et suggestions en remplissant le questionnaire de sortie qui vous sera remis.



PRÉAMBULE

LE CENTRE HOSPITALIER DE LENS (CHL) ET L'HÔPITAL PRIVÉ DE BOIS-BERNARD S'ASSOCIENT POUR VOTRE SANTÉ.

C'est pour répondre aux besoins de la population du bassin de vie de l'Artois particulièrement concernée par les pathologies cardio-vasculaires, que le Centre Hospitalier de LENS et l'Hôpital Privé de BOIS-BERNARD (appartenant au Groupe Générale de Santé) ont créé l'Unité de Chirurgie Cardiaque de l'Artois (UCCA).

Cette unité est gérée dans le cadre d'une structure juridique spécifique, adaptée à la coopération entre établissements de santé, dénommée «Groupement de Coopération Sanitaire» ou «GCS».

Une association à caractère médical aussi aboutie entre un hôpital et une clinique est la première expérience de ce type dans notre pays. Elle a permis d'accroître le nombre d'interventions de Chirurgie Cardiaque pour la région Nord-Pas-De-Calais et de favoriser une prise en charge de proximité pour la population du Bassin de vie de l'ARTOIS.

Le CH de LENS et l'Hôpital Privé de BOIS-BERNARD ont fait le choix de pratiquer cette activité et d'installer les équipements nécessaires dans l'enceinte du CH de LENS pour des raisons pratiques.

Cependant, lorsque vous serez hospitalisé dans l'Unité de Chirurgie Cardiaque de l'Artois, vous serez «admis» comme patient de «l'Hôpital Privé de BOIS-BERNARD» ou du «Centre Hospitalier de LENS».

Quelle que soit ce mode d'admission, il n'y a aucune différence dans la prise en charge qui vous est proposée. La structure et les soins qui y sont dispensés sont les mêmes pour tous.

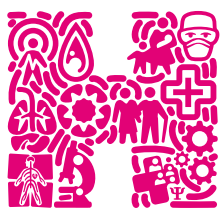
Vous êtes pris en charge par la même équipe médicale et paramédicale.

La prise en charge de vos frais d'hospitalisation est identique.

Votre prise en charge ne dépend pas de l'établissement mais de l'ouverture de vos droits auprès des organismes d'assurance maladie et de votre adhésion éventuelle à une assurance complémentaire.

Toute l'équipe de l'Unité de Chirurgie Cardiaque de l'Artois vous remercie de la confiance que vous lui avez accordée,

Et vous souhaite un bon séjour.



Centre Hospitalier de Lens



Nous prenons soin de vous

HÔPITAL PRIVÉ
BOIS-BERNARD

1

DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

. Votre entrée

- à la suite d'une consultation
- à la suite d'une urgence

. Votre hospitalisation

- le personnel qui vous entoure
- le secret professionnel
- votre chambre
- le linge
- vos repas
- l'hygiène

. Votre sortie

- date et lieu de sortie
- le jour de votre départ
- vos frais d'hospitalisation

DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

VOTRE ENTRÉE

Votre entrée peut s'effectuer selon deux modes :

À LA SUITE D'UNE CONSULTATION

Dans ce cas, toutes les formalités ont été faites lors de la consultation par la secrétaire.

Vous devez donc vous présenter le jour de votre entrée directement en hospitalisation au 3^{ème} étage.

N'oubliez pas de vous munir des documents pouvant renseigner les médecins sur vos antécédents médicaux : carnet de santé, carnet de vaccination, radiographies, carte de groupe sanguin, etc...

Pensez à compléter et ramener les feuillets :

- Consentement éclairé avant la chirurgie cardiaque (2)
- Consentement avant anesthésie (4)
- Echographie trans oesophagienne (8)
- Désignation de la personne de confiance (10)
- Questionnaire Infirmier (11)

À LA SUITE D'UNE URGENCE

Pour toute admission EN URGENCE, la priorité est donnée aux soins.

Les formalités administratives seront effectuées par votre famille ou vos proches auprès de l'Accueil Patients Facturation au rez-de-chaussée du pavillon ou au service des Urgences en dehors des heures d'ouverture.

Si aucun de vos proches n'est présent, les formalités administratives pourront également être effectuées à votre chevet.

VOTRE HOSPITALISATION

Elle durera en moyenne 7 à 8 jours, en fonction de votre état de santé.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

- **Les médecins** (*en blouse blanche*) : chirurgiens, anesthésistes-réanimateurs, cardiologues, radiologues, etc...
- **Le personnel soignant**, sous l'autorité du cadre supérieur de santé et du cadre de santé :
 - infirmiers cardioperfusionnistes, infirmiers anesthésistes et infirmiers de bloc opératoire (*en tenue verte*),
 - infirmiers (*en tenue grise*),
 - aides-soignants (*en tenue rose*),
 - agents des services hospitaliers (*en tenue bleue*),
 - étudiants (infirmiers et aides-soignants).
- **Les autres personnels attachés à certaines disciplines** (*en blouse blanche*) : diététiciennes, kinésithérapeutes, manipulateurs de radiologie, secrétaires médicales...
- **L'assistante sociale** (*en blouse blanche*) : elle peut vous aider à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales.

A SAVOIR

Vous pouvez connaître la fonction de chaque personne qui intervient auprès de vous grâce au badge qu'elle porte.

LE SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel est tenu d'observer une discrétion totale sur les faits et les informations dont il a connaissance au cours de son activité professionnelle.

VOTRE CHAMBRE

Sous réserve des disponibilités dans l'unité, vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière. Dans ce cas, celle-ci sera facturée directement à votre mutuelle.

LE LINGE

Pour votre séjour, munissez-vous du strict nécessaire, notamment : linge de corps, pyjamas, chemises de nuit, savon et nécessaire de toilette, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage, pantoufles...

Durant votre séjour en réanimation, les effets personnels seront conservés dans des vestiaires situés en hospitalisation.

VOS REPAS

Les menus sont élaborés par une équipe de diététiciens et sont adaptés à votre état de santé, à vos besoins nutritionnels, à d'éventuelles allergies...

Les horaires de repas vous seront communiqués par l'équipe soignante.

Toutefois, quelle que soit l'heure de votre arrivée, un repas pourra vous être servi (sous réserve de l'accord du médecin).

L'HYGIÈNE

Le Centre Hospitalier de LENS met en oeuvre une politique de prévention des infections contractées à l'hôpital, dites nosocomiales. Son objectif est de vous protéger afin de limiter le risque des infections lorsque votre santé s'avère fragile. Ces infections peuvent apparaître au cours ou à la suite d'une hospitalisation.

Ces risques sont liés aux dispositifs nécessaires pour les soins ou aux conditions d'environnement. De fait, votre aide nous est précieuse.

Le corps médical et les personnels soignants seront amenés à vous demander de respecter certaines règles comme :

- l'hygiène corporelle rigoureuse avant toute intervention chirurgicale,
- le lavage des mains,
- les règles d'isolement pour éviter la propagation des microbes,
- le nombre des personnes lors des visites (maximum 2 personnes).

Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez consulter le Cadre de Santé de l'Unité ou le Service d'Hygiène Hospitalière.

Les indicateurs de qualité de prise en charge et de lutte contre les infections nosocomiales sont affichés au niveau des entrées de chaque bâtiment et consultables sur le site internet ministériel platines ou celui de l'hôpital. Nous vous invitons à vous y référer.

www.platines.sante.gouv.fr

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS EST L'AFFAIRE DE TOUS !

VOTRE SORTIE

DATE ET LIEU DE SORTIE

LE MÉDECIN EST TOUJOURS LE MEILLEUR JUGE DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ.

C'est en fonction de cet état qu'il fixe la date de votre sortie.

A l'issue de votre séjour, vous ne regagnerez pas votre domicile. Ainsi vous serez transféré soit vers un centre de rééducation cardiaque, soit vers votre hôpital de rattachement.

Le choix sera décidé avec l'équipe médicale de l'unité. Le personnel soignant s'occupera de l'ensemble des démarches.

MEMO : LE SERVICE SOCIAL

Attentif aux souhaits et problèmes de santé de la personne hospitalisée, il peut vous aider à organiser votre sortie dans les meilleures conditions, avec le concours de votre famille et des partenaires internes et externes. Il peut vous soutenir et vous accompagner dans la gestion des difficultés que vous portez à sa connaissance (la PASS, etc...).

**Le service social
à votre disposition :
Vous pouvez le
contacter
par l'intermédiaire
de l'équipe soignante.**



LE JOUR DE VOTRE DÉPART

Vous pouvez choisir votre ambulancier.
Merci de le préciser à l'équipe soignante.

N'OUBLIEZ RIEN DANS VOTRE CHAMBRE !

*Vous pouvez vous présenter à l'Accueil Patients
Facturation qui vous remettra, si nécessaire,
un bulletin de situation destiné aux organismes
sociaux.*

A SAVOIR

Un questionnaire de sortie vous est remis avant votre départ. Il est destiné à recueillir vos suggestions et observations afin d'améliorer la qualité de nos prestations. Pensez à le compléter et à le déposer dans la boîte prévue à cet effet.

Pour plus de renseignements, consultez l'équipe soignante.

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour

♦ SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL...,

En règle générale, la totalité des frais de séjour et des honoraires médicaux (sauf dépassements) sont pris en charge par votre Caisse de Sécurité Sociale, compte tenu de l'affection médicale dont vous souffrez et de la haute technicité de l'intervention chirurgicale dont vous allez bénéficier.

En cas d'application éventuelle d'un ticket modérateur, celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé.

♦ SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL...,

Votre établissement de référence sera dans l'obligation de laisser à votre charge l'intégralité des frais relatifs à votre hospitalisation.

Le forfait journalier hospitalier

Il s'agit de votre contribution réglementaire aux dépenses hôtelières. Vous devez payer au prorata du nombre de jours d'hospitalisation (y compris le jour de sortie). Certaines mutuelles et assurances complémentaires remboursent le forfait journalier sous certaines conditions.

Si vous recevez une facture...

Si l'ensemble de vos frais d'hospitalisation n'est pas pris en charge par votre Caisse de Sécurité Sociale ou par votre assurance complémentaire, vous recevrez un document récapitulant le montant des frais pris en charge par l'assurance maladie et celui laissé à votre charge.

Il vous suffit de retourner votre règlement à l'adresse indiquée sur le document.

Si vous contestez le montant des frais laissés à votre charge

Pour tout renseignement ou toute réclamation concernant votre facture, vous pouvez vous adresser au service contentieux du Centre Hospitalier de LENS ou de l'Hôpital Privé de Bois-Bernard selon votre mode d'admission. Les coordonnées et les horaires d'ouverture de ce service sont indiqués sur votre facture.

2

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

- . Des acteurs mobilisés pour des soins de qualité
- . La protection juridique des patients
- . La loi Informatique et libertés
- . La personne de confiance
- . Réclamations et autres recours
- . Accès à votre dossier médical
- . Les directives anticipées
- . Les dépôts d'argent et d'objets de valeur
- . La sécurité incendie
- . Le tabac et l'Hôpital
- . Les Religions

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

DES ACTEURS MOBILISÉS POUR DES SOINS DE QUALITÉ

Tous les 4 ans, l'établissement de santé reçoit la visite d'experts de la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre d'une démarche qualité appelée certification.

Les résultats de la certification sont consultables sur le site de l'HAS : Certification V2010.

www.has-sante.fr

LA PROTECTION JURIDIQUE DES PATIENTS

Les détenteurs de l'autorité parentale ou les représentants légaux des «majeurs protégés» peuvent donner leur avis sur la prise en charge de leur proche, selon une procédure mise en place au sein de l'UCCA.

***N'hésitez pas à vous renseigner
auprès du Cadre de Santé de l'Unité.***

LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

A l'intérieur de l'Unité, votre dossier est informatisé.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés garantit la protection des informations nominatives traitées.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique nominatif, réservé à l'usage exclusif de l'unité et de votre établissement de référence.

Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant.

***Pour tout renseignement adressez vous
au secrétariat de l'unité.***

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, prévoit la possibilité, pendant votre séjour, de désigner une personne de confiance. La personne de confiance est bien évidemment une personne que vous connaissez et qui vous connaît bien. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches, vous aider dans vos décisions à prendre.

La fiche de désignation de la personne de confiance est à la page **9** du livret d'information. Elle fait partie des documents à compléter et à rendre le jour de votre admission.

RÉCLAMATIONS ET AUTRES RECOURS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre hospitalisation, vous avez la possibilité d'adresser un courrier expliquant les raisons de votre mécontentement à l'attention de :

M. l'Administrateur du GCS de Chirurgie Cardiaque

99, Route de la Bassée

Sac Postal 8

62307 LENS Cedex

Autres moyens de recours

Une Commission des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge existe dans tout établissement de santé. Son rôle est de vous indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

A SAVOIR

Les possibilités de réclamation ne doivent intervenir qu'en cas de défaut de dialogue avec l'équipe de l'unité qui reste votre interlocuteur privilégié.

03 21 69 18 24

Pour tout renseignement, rapprochez-vous des services administratifs de votre établissement d'origine.

A SAVOIR

La liste actualisée des médiateurs médecins et des représentants des usagers est disponible auprès du secrétariat de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge.

ACCÈS A VOTRE DOSSIER MÉDICAL



Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande motivée par écrit :

Centre Hospitalier de LENS - Affaires médicales
99, Route de la Bassée
Sac Postal 8
62307 LENS Cedex

Vous pouvez consulter votre dossier sur place ou en recevoir une copie par courrier. Dans ce cas, les frais de copie et d'envoi vous sont facturés (tarif réglementaire en vigueur, pour information tarif actuel 0,18 € par photocopie + frais de port en fonction du poids).

INFO +

Sauf exceptions, votre dossier d'hospitalisation sera conservé pour une durée de 20 ans minimum

Suite à votre demande, vous recevrez, après quelques jours, un accusé de réception accompagné d'un formulaire à compléter et à retourner accompagné des pièces justificatives.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées. Ce sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté, chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Il s'agit d'un document écrit et signé de votre main ou réalisé devant témoins si vous n'êtes pas en état de le faire vous même. Les directives anticipées peuvent être annexées à votre dossier médical.

Renseignez-vous auprès de votre médecin.

LES DÉPÔTS D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons vivement de ne pas garder d'objets de valeur ou de sommes d'argent importantes.

Vous avez la possibilité de les faire déposer dans les coffres de la Trésorerie. Ils sont restitués sur présentation d'une pièce d'identité.

Les objets déposés et non réclamés 1 an après la sortie sont remis à la Caisse des dépôts et consignations.

Vous pouvez également déposer vos effets et objets personnels dans les vestiaires situés au 3^{ème} étage. Les effets non repris à la fin du séjour doivent être récupérés dans un délai d'un mois après la sortie.

***Si vous souhaitez conserver ces objets,
l'UCCA dégage toute responsabilité en cas de perte ou vol.***

LA SECURITÉ INCENDIE

Nous vous invitons à consulter les consignes de sécurité incendie affichées dans l'unité.

LE TABAC ET L'HÔPITAL



En application de la loi et par mesure de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les bâtiments.

Le tabac est un facteur de risque important dans les pathologies cardiaques notamment.

Nous vous conseillons donc vivement de l'arrêter si vous êtes consommateur. Une consultation de tabacologie existe au CH de LENS. Demandez conseil à votre médecin.

LES RELIGIONS

A votre demande, vous pouvez recevoir la visite du Ministre du culte de votre choix.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante de l'unité.

3

QUELQUES RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

. Les visites

- Horaires de visite
- Quelques règles à respecter

. Votre entourage

. Votre courrier

. Les associations

. Le téléphone

. La télévision

. Le coin boutique

. Accéder à l'UCCA

QUELQUES RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

LES VISITES

HORAIRES DE VISITE :

Les visites sont autorisées tous les jours à des horaires définis. Merci d'en tenir compte.

- Visites en Hospitalisation : tous les jours de 14h à 20h.
- Visite en réanimation : tous les jours de 17h à 19h, pendant une durée maximum autorisée par famille de 30 minutes. Seulement deux personnes par famille sont autorisées à pénétrer l'une après l'autre (soit 15 min / personne).

Notez qu'il n'y a pas de visite possible le jour de l'intervention.

QUELQUES RÈGLES À RESPECTER

- ◆ 2 personnes au maximum,
- ◆ Observer le plus grand silence dans l'unité,
- ◆ Ne pas fumer,
- ◆ Ne pas apporter de boissons alcoolisées ou d'aliments qui pourraient nuire à la santé,
- ◆ Ne pas apporter de fleurs ou de plantes vertes pour des raisons liées à l'hygiène,
- ◆ La présence d'enfants de moins de 15 ans est interdite dans l'unité, dans leur propre intérêt et également dans celui des malades.

VOTRE ENTOURAGE

Dans quelques cas particuliers et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. En cas de réponse favorable, vous devrez signaler l'identité de l'accompagnant à l'Accueil Patient Facturation.

L'hôpital est un lieu de guérison et de repos.

Pour votre bien-être et celui de votre voisin de chambre, évitez les visites en groupe qui pourraient vous fatiguer et perturber le calme du service.

INFO +

Le règlement intérieur de l'établissement qui décrit les règles de vie en collectivité en vigueur est consultable si souhaité.

Renseignez-vous auprès du cadre du service

VOTRE COURRIER

Vous pouvez recevoir et envoyer du courrier. Le courrier doit être affranchi au tarif en vigueur. Renseignez-vous auprès de l'équipe pour connaître les modalités de collecte et de distribution.

LES ASSOCIATIONS

De nombreuses associations de malades ou de soutien aux malades existent.

Certaines d'entre elles travaillent en lien étroit avec l'hôpital. Si vous le souhaitez, le cadre du service peut vous fournir les coordonnées de ces associations ou vous mettre en relation avec elles.

LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez gratuitement recevoir des communications dans votre chambre d'hospitalisation. **Durant votre passage en réanimation, seule la personne dite de «confiance» peut contacter l'unité pour prendre de vos nouvelles.**

INFO +

Les téléphones mobiles doivent être coupés en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

Une cabine téléphonique est à disposition des visiteurs à l'entrée du pavillon F3.

Si vous souhaitez appeler l'extérieur depuis ce téléphone, adressez-vous à l'Accueil Patients Facturation, muni de l'imprimé qui vous aura été remis dans l'unité. Une participation forfaitaire vous sera demandée. Pensez à vous munir de monnaie pour le règlement.

LA TÉLÉVISION

La mise en service de votre téléviseur et le système de péage sont gérés par l'intermédiaire d'une borne installée au Pavillon Delplace (F1). Vous trouverez dans votre chambre une note explicative. Pensez à vous munir de pièces de monnaie pour l'automate.

Pour préserver le repos de vos voisins, usez avec discrétion du volume de votre télévision.

LE COIN BOUTIQUE

Un coin boutique se trouve au Pavillon Delplace (F1).

Vos proches y trouveront un choix de cadeaux, revues et journaux ainsi que des possibilités de restauration.

**Il est ouvert du lundi au vendredi
en continu de 9h00 à 18h00
et de 13h00 à 17h00
les samedi, dimanche
et jours fériés.**

ACCÉDER À L'UCCA

- SI VOUS UTILISEZ VOTRE VÉHICULE PERSONNEL :

L'accès se fait par la Route de Béthune ou de la Bassée.
L'accès par la Route de Béthune est ouvert de 07h00 à 20h15.

Il est fermé les samedi, dimanche et jours fériés.

Il est conseillé de se garer sur les parkings à l'extérieur de l'établissement.
(côté Route de La Bassée ou Route de Béthune).

- SI VOUS UTILISEZ LES TRANSPORTS EN COMMUN :

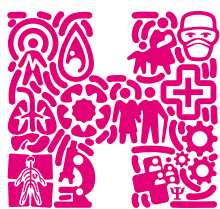
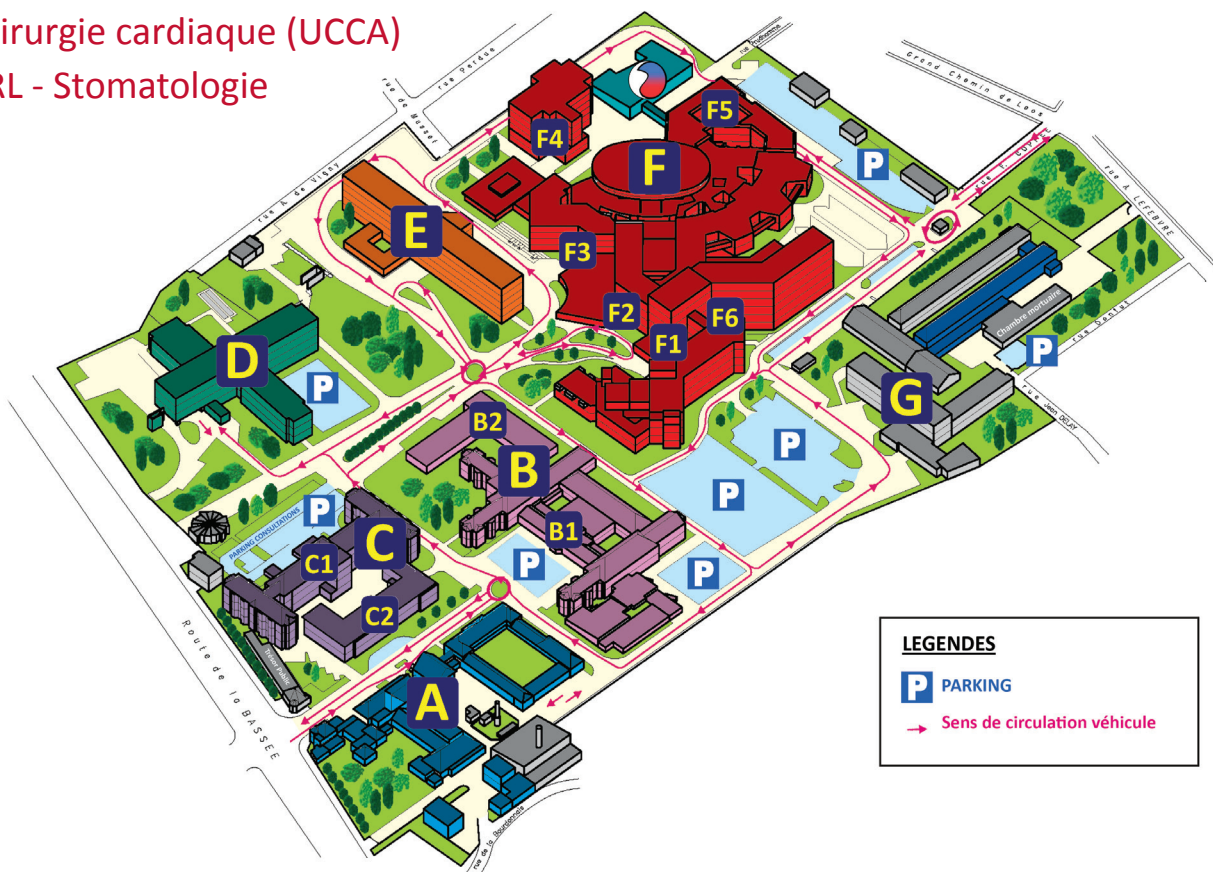
Arrêt de bus «Hôpital»

- bulle 3, direction «Lens-Avion»
- ligne 35, direction «La Bassée» ou «Avion»
- ligne 37, direction «Auchy-les-mines»
- ligne 39, direction «Carvin»

Arrêt de bus «Centre Hospitalier»

- ligne 13, direction «Liévin»
ou «Noyelles-Godault - Auchan»

F3 Chirurgie ambulatoire
Chirurgie cardiaque (UCCA)
ORL - Stomatologie



Centre Hospitalier de Lens



Nous prenons soin de vous

HÔPITAL PRIVÉ
BOIS-BERNARD