



Institut Universitaire
de la Face et du Cou

Guide pratique du patient

GCS - Centre Hospitalier Universitaire de Nice et Centre Antoine-Lacassagne



SOMMAIRE

PRÉSENTATION

- 3 L'Institut Universitaire de la Face et du Cou
- 4 Venir à l'IUFC
- 6 Vous orienter dans l'IUFC
- 7 Les activités médicales

VOTRE SÉJOUR À L'IUFC

- 10 Votre admission
- 11 Votre séjour de A à Z
- 14 Votre sortie

VOTRE INFORMATION

- 15 Droits et obligations
- 19 Charte de la personne hospitalisée (extrait)

NUMÉROS UTILES

Le Centre Antoine-Lacassagne et le Centre Hospitalier Universitaire de Nice unissent leurs compétences dans un Groupement de Coopération Sanitaire

L'Institut Universitaire de la Face et du Cou

Pôle de référence hospitalo-universitaire, sa mission concerne l'ensemble des activités de soins, d'enseignement, de recherche médicale et de santé publique, de plusieurs disciplines médicales et chirurgicales

- L'Oto - Rhino - Laryngologie et la Chirurgie cervico-faciale
 - La Stomatologie et la Chirurgie maxillo-faciale
 - La Chirurgie de la Face et du Cou
 - La Cancérologie des voies aéro-digestives supérieures et de la région cervico-faciale
 - Les troubles de l'audition, de l'équilibre et de la voix
 - L'Odontologie et la Chirurgie orale



Institut Universitaire
de la Face et du Cou

L'Institut Universitaire de la Face et du Cou (IUFC) est le regroupement des services du Centre Antoine-Lacassagne et du Centre Hospitalier Universitaire de Nice créé pour constituer un pôle de référence hospitalo-universitaire en ORL et chirurgie cervico-faciale, stomatologie, chirurgie maxillo-faciale, cancérologie de la face et du cou. L'IUFC a ouvert ses portes le 22 août 2011.

C'est un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) qui mutualise sur un site unique, des organisations, des activités médicales et des plateaux techniques sous le format juridique de « GCS de moyens ».

L'IUFC est organisé en filières diagnostiques et thérapeutiques qui sont coordonnées en fonction de l'expérience de chacun des établissements partenaires.

Les filières d'expertises

- > **Pathologie et chirurgie ORL générale, chirurgie esthétique de la Face et du Cou**
Responsable : Pr Laurent Castillo
- > **Cancérologie ORL, des Voies Aéro-Digestives et Supérieures et des glandes salivaires**
Responsable : Dr Olivier Dassonville
Suppléant : Dr Alexandre Bozec
- > **Chirurgie maxillo-faciale, stomatologie et urgences traumatologiques**
Responsables : Dr Guillaume Odin / Dr Charles Savoldelli
- > **Thyroïde et parathyroïdes**
Responsable : Pr José Santini
- > **Otologie et oto-neurochirurgie, explorations cochléo-vestibulaires**
Responsables : Dr Ivan Gahide / Dr Nicolas Guevara
- > **Cancers cutanés, chirurgie réparatrice des cancers**
Responsable : Dr Gilles Poissonnet



“ Le visage de l'autre ”, œuvre de Sacha Sosno, située dans le hall d'entrée de l'Institut.

VENIR À L'IUFC

Plan d'accès (voir ci-contre)

> 31 av. de Valombrose
CS63145 - 06103 Nice Cedex 2

Stationnement

Le stationnement à proximité de l'IUFC est très difficile en raison notamment d'importants travaux dans le secteur. Le parking privé Semiacs, avenue de Valombrose, est situé à proximité immédiate de l'IUFC. Plus d'informations sur : www.semiacs.com

Venir en voiture

Vous venez par l'autoroute A8, prendre sortie Nice Est, suivre direction Hôpital Pasteur. Vous venez de la voie rapide, sortie Nice Cimiez.

Venir en bus

(Attention : L'accès piéton est en pente et par escaliers)

- > **Ligne 4** : Hôpital Pasteur. Terminus Hôpital Pasteur
- > **Ligne 20** : Gustavin / Parc Vigier - St Sylvestre. Arrêt Hôpital Pasteur
- > **Ligne 25** : Pont Michel - Falicon - Cernuschi. Arrêt Lacassagne
- > **Ligne T28** : Pont Michel - Cdt Gérôme. Arrêt Ecole d'Infirmières
- > **Ligne 15** : Rimiez / Saint-Georges - Masséna / Guiry. Arrêt Cdt Gérôme (plus 15 mn à pied par Avenue de Valombrose)
- > **Ligne 22** : Rimiez Les Sources - Rimiez Saint-Georges - Croix de Berra. Arrêt Cdt Gérôme (plus 15 mn à pied par Avenue de Valombrose)

Venir en Tram

Ligne 1 : Terminus à Pont Michel. Correspondance par la navette T28.

PMR (Personnes à mobilité réduite)

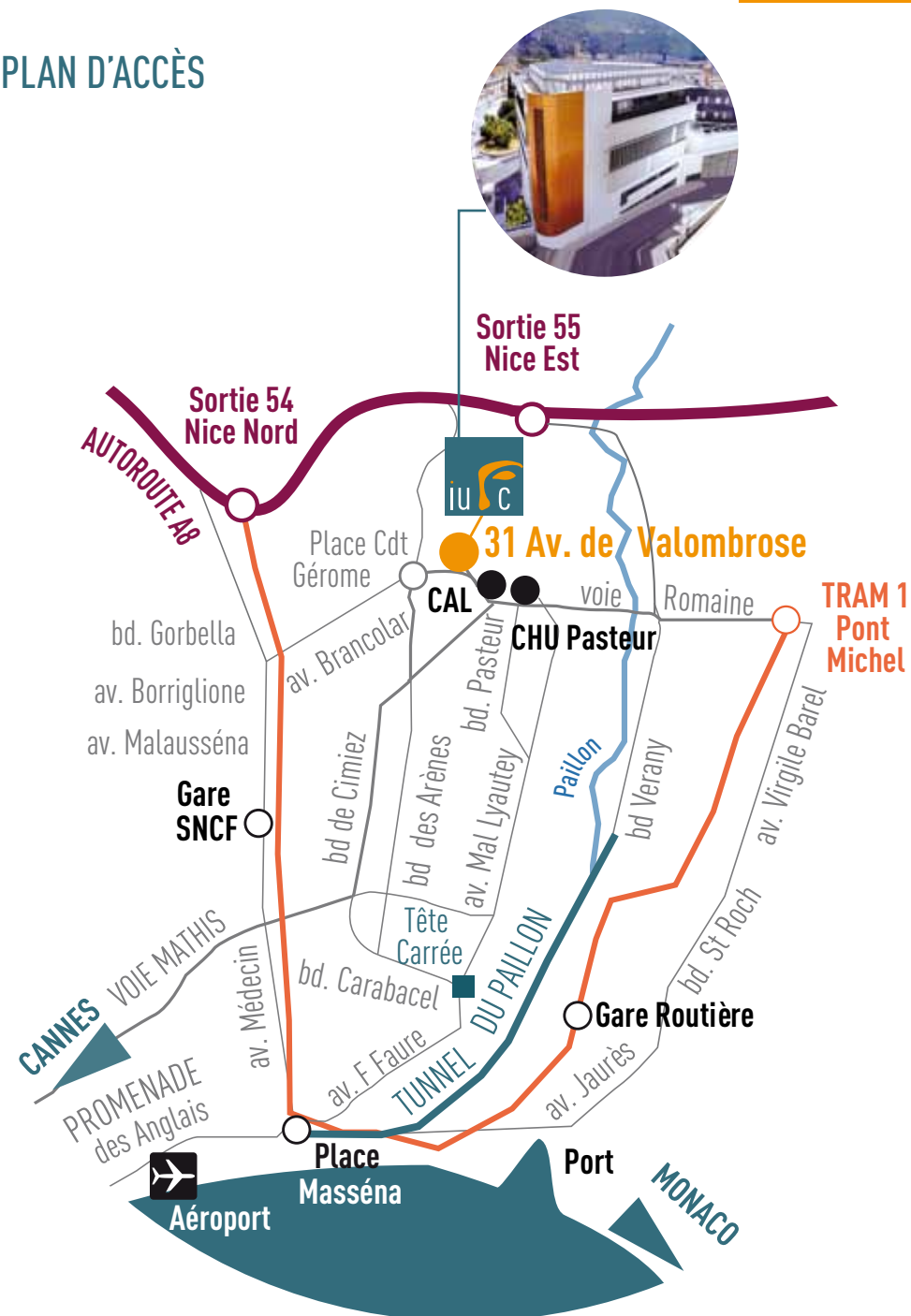
Accès pour les ambulances par la cour intérieure du Centre Antoine-Lacassagne ou par le CHU Pasteur.

Transports médicalisés

C'est votre médecin qui, en fonction de votre état de santé et de votre degré d'autonomie, procèdera éventuellement à une prescription médicale pour un transport adapté.

En savoir plus : site CPAM www.ameli.fr, espace "Assurés", puis "Soins et remboursements".

PLAN D'ACCÈS



VOUS ORIENTER À L'IUFC

Niveau 6 Pharmacie à Usage Intérieur
Département Recherche, Innovation, Statistiques

Niveau 5 PC Médical
et Universitaire

Niveau 4 Unités d'Hospitalisation
- ORL et Chirurgie maxillo-faciale - I4
- Chirurgie cervico-faciale et Cancérologie - A4

Niveau 3 Unité de Surveillance Continue - I3

Niveau 2 Bloc Opératoire
SSPI
Unité de Chirurgie Ambulatoire - I2

Niveau 1 Accueil - Admissions et Consultations
Soins externes / Explorations fonctionnelles

Entrée principale
31 av. de Valombrose

Niveau 0 Accès patients couchés
Logistique

Niveau -1 Médecine Nucléaire (Caméra TEP)

LES ACTIVITÉS MÉDICALES DE L'IUFC

Les consultations

> **Les consultations médicales, chirurgicales, de radiothérapie et d'anesthésie.**

Elles sont assurées par des médecins du CHU et du CAL, sur rendez-vous.

Les 6 salles de consultations sont réparties au niveau 1 de l'Institut. Le hall d'accueil permet l'orientation vers les différentes salles après les formalités obligatoires d'enregistrement au niveau des guichets.

Pour les consultations du secteur privé (uniquement CHU), vous devez vous présenter à l'accueil secrétariat de la salle d'attente n°1 (voir p. 10, "activité libérale").

> La consultation d'annonce infirmière

En cancérologie, elle intervient après l'annonce médicale d'un diagnostic de cancer pour lequel un programme personnalisé de soins (PPS) est organisé.

> La consultation de nutrition

La prise en charge et le dépistage de la dénutrition sont essentiels notamment en complément du traitement spécifique des cancers ; ainsi, la radiothérapie et la chimiothérapie augmentent les besoins énergétiques et peuvent être responsables de troubles digestifs à l'origine d'une dénutrition. Une infirmière spécialisée assiste le médecin durant cette consultation.

Les soins externes

(prélèvements - pansements - électrocardiogramme)

3 box sont aménagés avec des fauteuils de soins pour recevoir les consultants, assurer les pansements simples et complexes en association avec le chirurgien, ainsi que le bilan pré-opératoire.

Les explorations fonctionnelles

> **L'Audiométrie et les Explorations cochléo-vestibulaires**

Le secteur des explorations fonctionnelles est équipé de 3 cabines audiométriques, 1 salle VNG (enregistrement des vertiges), 1 salle d'interprétation audiométrique, 1 salle de posturographie, 1 salle de potentiels évoqués.

> Audiométrie tonale et vocale

> Potentiels évoqués auditifs

> Impédancemétrie

> Potentiels évoqués otolithiques

> Vidéonystagmographie

> Posturographie dynamique

La réalisation de ces différents examens est toujours précédée par une évaluation clinique du patient par le praticien qui en assure la prise en charge.

> L'Orthophonie et la Phoniatrie

Des consultations sont assurées par un médecin phoniatre et/ou une orthophoniste pour des activités d'évaluation et rééducation dans les domaines suivants :

- > Trouble de la voix et de la parole
- > Trouble de l'audition
- > Trouble de la déglutition
- > Trouble du langage oral et écrit

Les activités opératoires

Elles sont assurées par les chirurgiens du CHU ou du CAL selon les filières d'expertises de l'IUFC.

- > Chirurgie des cancers cutanés de la face
- > Chirurgie des maxillaires, traumatismes de la face, stomatologie
- > Chirurgie des sinus et du nez, Rhinosinusologie
- > Chirurgie de l'oreille, implants d'oreille moyenne et implants cochléaires
- > Chirurgie de la base du crâne – Otoneurochirurgie
- > Chirurgie des glandes thyroïde et parathyroïdes
- > Chirurgie des glandes salivaires
- > Cancérologie des voies aéro-digestives supérieures
- > Chirurgie esthétique et réparatrice du visage

Les équipes de l'IUFC

> Le médecin référent et les différents spécialistes

Le médecin à qui vous avez été adressé pour la prise en charge de votre traitement, sera votre médecin référent IUFC. Il vous donnera toutes les informations utiles sur votre maladie, les bilans complémentaires nécessaires ainsi que les différentes possibilités thérapeutiques.

En cancérologie, c'est lui qui présentera votre dossier à la Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP), collège de spécialistes, qui va choisir pour votre cas particulier la meilleure stratégie thérapeutique possible. Cette stratégie vous sera expliquée lors d'une nouvelle consultation et votre programme personnalisé de soins (PPS) qui intègre les traitements et la période de suivi vous sera présenté à ce moment là.

Votre médecin traitant sera informé par courrier.

> Les soignants

Le personnel soignant est formé aux prises en charge spécifiques liées aux traitements des pathologies ORL. Ils sont à votre disposition pour répondre à vos questions, mais aussi pour jouer le rôle d'intermédiaire entre vous et l'équipe médicale.

Ce personnel est aussi fortement sensibilisé à l'évaluation et à la prise en charge de la douleur.

L'évaluation est le premier maillon indispensable à la mise en route et au suivi du traitement de la douleur en coordination avec le C.L.U.D. (Comité de Lutte Contre la Douleur).

L'objectif est de réduire au maximum toutes formes de douleurs induites par la maladie, les traitements ou les soins.

Des consultations auprès des médecins spécialisés et d'infirmières algologues sont organisées.

> Les internes

Ils sont présents à l'IUFC et exercent sous la responsabilité du médecin sénior.

> Les stagiaires

L'IUFC, conformément à ses missions, forme des étudiants en médecine, en soins infirmiers et autres professions paramédicales et sociales. Les stagiaires peuvent être amenés avec votre accord à prendre en charge une partie de vos soins. Vous pouvez refuser d'être examiné en présence d'étudiants.

> Les assistantes (ou) secrétaires médicales

Elles participent à votre information, au suivi de votre dossier médical et font le lien avec votre médecin traitant.

> Le service social

Les assistantes sociales ont pour mission d'accompagner les patients et leurs familles tout au long de la maladie, de les informer, les orienter, et les aider dans leurs démarches.

> Les personnels administratifs, médico-techniques, techniques et logistiques

Ils contribuent à une organisation de qualité de votre séjour au sein de l'IUFC.

> La permanence

La permanence médicale des soins a pour objet d'assurer, pendant toute la semaine, y compris la nuit et les jours fériés, la sécurité des patients hospitalisés ou admis en urgence.

VOTRE SÉJOUR À L'IUFC

HORAIRES D'OUVERTURE : du lundi au vendredi de 8h15 à 17h15

- > Réception
- > Accueil
- > Facturation
- > Prise de Rendez-vous

Si vous entrez le dimanche, l'entrée administrative devra être effectuée le lundi matin. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un de vos proches devra effectuer les formalités d'admission à votre place.

Les documents administratifs obligatoires

Pour créer votre dossier, pensez à vous munir **impérativement** des documents suivants:

- > Pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire)
- > Carte vitale ou attestation d'ouverture de droits à la sécurité sociale, en cours de validité
- > Attestation de CMU, en cours de validité
- > Carte de mutuelle (en cours de validité) ou attestation de prise en charge, pour une hospitalisation
- > Attestations et formulaires de prise en charge pour les ressortissants étrangers

Si vous n'êtes pas assuré social ou si votre assurance privée n'est pas conventionnée, vous devrez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation, de consultation ou d'examen.

Le Service Social pourra intervenir pour faciliter la prise en charge des personnes les plus démunies.

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social, 80% des frais de séjour sont pris en charge par le régime de protection sociale, les 20% restants, appelés « Ticket modérateur » sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon votre contrat.

Le forfait journalier s'ajoute aux frais de séjour. D'un montant révisé annuellement (18€ en 2011), il est dû même si vous bénéficiez du 100%. Votre mutuelle, si vous en avez une, peut le prendre en charge selon votre contrat.

Activité libérale

Cette activité concerne uniquement l'activité CHU de l'IUFC.

La réglementation s'impose aux praticiens CHU : affichage des honoraires, perception des redevances, commission de l'activité libérale.

L'encaissement des honoraires se fait directement par le médecin.

Pour les actes « hors nomenclature » (chirurgie esthétique et implants dentaires) : un devis sera proposé.

VOTRE SÉJOUR DE A À Z

Accompagnant

En accord avec votre médecin, un lit accompagnant peut être installé dans votre chambre (pour les chambres à un lit uniquement). Vous avez également la possibilité de prendre vos repas accompagné sous réserve d'avoir acheté un ticket repas accompagnant. Renseignez-vous auprès du cadre de l'unité.

Chambre

L'établissement propose des chambres à 1 ou 2 lits. Toutes les chambres sont climatisées et la qualité de l'air surveillée régulièrement. Les fenêtres doivent être maintenues fermées.

Chambre particulière : un formulaire de réservation est à compléter au bureau des entrées où les modalités d'attribution vous seront expliquées. Dans le cas d'une chambre individuelle à votre demande, un supplément sera à régler soit par vous, soit par votre mutuelle selon le bon de prise en charge établi.

NB : Si votre état de santé nécessite une chambre individuelle et/ou un lit accompagnant, sur prescription d'un médecin de l'IUFC, aucune facturation ne sera émise.

Courrier

Vous pouvez recevoir votre courrier, conseillez à vos correspondants de préciser le nom de l'unité ainsi que votre numéro de chambre. Pour expédier votre courrier timbré, adressez-vous au secrétariat de l'unité.

Documents médicaux

Vous devez apporter :

- > **Radiographies et résultats d'examens médicaux récents** (échographie, scanner, analyses médicales...).
- > **Ordonnances et traitements**. Si vous suivez actuellement un traitement, pensez à apporter votre dernière ordonnance ainsi que vos médicaments dans leur emballage d'origine qui devront **impérativement** être confiés à l'infirmerie de l'unité. Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin de l'IUFC qui peut être amené à modifier ou arrêter certains médicaments. L'ensemble vous sera restitué lors de votre sortie.

Espace détente – Presse

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall de l'IUFC.

La cafétéria, située au RDC du Bâtiment A du Centre Antoine-Lacassagne, propose des boissons, une restauration rapide (sandwichs, salades, laitages, desserts). Vous trouverez également un coin presse et des cadeaux.

> **Ouverture de 8h à 16h30 du lundi au vendredi et de 11h30 à 17h30 le week-end.**

Interdictions

> Animaux

Les animaux sont interdits dans l'établissement, y compris dans le hall d'entrée.

> Bruit

Les visiteurs et les malades sont tenus d'observer le silence dans les couloirs et sont priés d'éviter tout bruit pouvant perturber le calme de l'établissement.

> Fleurs

Par mesure d'hygiène, elles ne sont pas admises dans les services.

> Tabac

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'IUFC.

> Boissons alcoolisées et substances toxiques

Il est prohibé d'apporter des substances toxiques et boissons alcoolisées dans l'enceinte de l'établissement.

> Jeux

Jeux d'argent, commerce, échanges d'objets divers sont interdits.

> Pourboires

Ne donnez pas de pourboires au personnel. Il lui est, en effet, interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.

Interprètes

Un interprète peut vous assister durant votre séjour à l'IUFC. Renseignez-vous auprès du cadre de l'unité.

Linge

Vous devez apporter :

> linge de nuit (chemise de nuit ou pyjama ouvert pour faciliter les pansements ou perfusions)

robe de chambre, pantoufles qui tiennent au pied pour éviter les risques de chute

> linge de toilette (serviettes, gants) et nécessaire de toilette (savon, shampoing, dentifrice, brosse, sèche-cheveux, rasoir...)

Le linge personnel n'est pas entretenu. Une tenue correcte est demandée pour vos déplacements dans les couloirs.

Objets de valeur

Durant votre séjour, vous serez amené à vous absenter de votre chambre pour des examens, pour des actes médicaux, et durant ces absences, vos objets personnels resteront sans surveillance. Aussi il vous est conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur.

L'IUFC ne peut être tenu responsable des valeurs et objets conformément aux recommandations indiquées ci-dessus.

Prothèses auditives et dentaires

Utilisez leur étui et rangez-les, en particulier avant votre départ pour le bloc opératoire ou les examens. Des boîtes adaptées peuvent vous être fournies par le cadre de santé.

Repas

Ils sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

> Petit-déjeuner à partir de 7h30

> Déjeuner à partir de 11h45

> Collation à partir de 15h30

> Dîner à partir de 19h

Visites

Les visites sont autorisées **tous les jours de 12h à 21h**. Ces horaires peuvent toutefois être aménagés à votre demande.

Exception en Unité de Surveillance Continue de 14h30 à 15h30 et de 18h à 20h.

Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'exclusion du visiteur et/ou l'interdiction de visite pourra être décidée par la Direction.

Vous pouvez demander à ce que votre présence à l'IUFC ne soit pas divulguée.

Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

La qualité au sein de l'IUFC

L'amélioration de la qualité de vos soins et de votre séjour est pour nous une préoccupation permanente. Ainsi, le service Qualité/Risques réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction (sur la douleur, les délais d'attente, la vérification de votre identité avant les soins, le respect des protocoles d'hygiène...). Vous pourrez donc être sollicité au cours de votre séjour. Les résultats de ces enquêtes sont diffusés en Commission Qualité/Risques (composée de professionnels du CAL et du CHU) et des plans d'action d'amélioration sont mis en place si besoin. Merci par avance de votre participation.

VOTRE SORTIE

Décision de sortie

Votre sortie est organisée après avis médical. Un compte-rendu de votre hospitalisation sera envoyé à votre médecin traitant. Une sortie contre avis médical engagera votre responsabilité. Il vous sera alors demandé une attestation de décharge.

Formalités de sortie

En fonction de votre sortie, un bulletin d'hospitalisation, les ordonnances, et arrêt de travail éventuellement, vous seront remis par l'assistante médicale ou l'infirmière. Vous devez passer par le bureau des entrées afin de vous acquitter, du forfait journalier, et du ticket modérateur de votre séjour d'hospitalisation à défaut de clauses d'exonération, si vous ne bénéficiez pas d'une prise en charge par votre mutuelle.

N'oubliez pas de récupérer votre traitement personnel auprès du personnel infirmier de l'unité de soins.

Les différents modes de sortie

> Retour à domicile

> **Hospitalisation à domicile (HAD)** : si votre état de santé nécessite une prise en charge à domicile, vous pouvez demander à bénéficier d'une hospitalisation à domicile. Celle-ci se fera sur prescription médicale du médecin de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.

> **Établissement de soins de suite** : votre retour peut se faire dans un établissement de soins de suite :

- moyen séjour (maison de repos, de convalescence, maison spécialisée)
- long séjour (maison de retraite)

Le service social peut vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour dans ces différentes structures. Vous pouvez demander un rendez-vous par l'intermédiaire du cadre de santé de votre unité.

Modes de transports

> Personnel

> Taxi, Véhicule Sanitaire Léger, Ambulance

Un bon de transport vous sera remis sur prescription médicale, en fonction de votre état de santé.

Vous êtes libre de choisir votre taxi ou votre compagnie d'ambulance privée.

Si vous avez subi une anesthésie en ambulatoire

- > Vous n'êtes pas autorisé à repartir seul. Prévoyez une personne pour vous raccompagner à votre domicile. Les taxis sont autorisés.
- > Vous ne devez pas rester seul à domicile la nuit suivant l'anesthésie.
- > Vous ne devez pas conduire pendant 24h.
- > Vous ne devez pas signer de documents pendant 24h.

DROITS ET OBLIGATIONS

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit, une personne de votre entourage (conjoint, père, mère, membre de la famille, ami(e), médecin traitant...) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Si vous le souhaitez, elle vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette personne se distingue de la « personne à prévenir », même si vous pouvez désigner la même personne pour remplir ces deux rôles. Sachez que vous pouvez annuler ou modifier votre choix à tout moment par écrit auprès du personnel soignant.

La déontologie

Les personnels médicaux, travaillant au sein du groupement, sont assujettis à leur code de déontologie qui leur garantit l'indépendance professionnelle, dans le respect des règles propres à chaque exercice.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Les consentements

Vous serez informé par le médecin, des soins, des traitements ou protocoles de soins qui vous seront proposés. C'est dans ce cadre qu'un ou des consentements vous seront remis. Ces documents vous informeront sur les objectifs et les bénéfices qui peuvent être attendus, les contraintes et les risques prévisibles qui en découlent. Le consentement devra ensuite être recueilli par l'unité de soins où vous êtes pris en charge. Vous devrez signer le formulaire, il est la preuve écrite que vous avez compris ce que l'on vous propose et que vous acceptez les soins, un double vous sera remis.

Les règles relatives à l'hospitalisation des majeurs sous tutelle

La personne protégée a le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement. Si le majeur sous tutelle est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Dans le cadre où le refus d'un traitement par le

tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables. Les renseignements relatifs à ces mesures peuvent être sollicités auprès de l'assistante sociale.

La prise en charge des mineurs

Dans certains cas particuliers, des mineurs peuvent être admis au sein de l'IUFC et dans ce cas, le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales est donné par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale.

Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. A titre exceptionnel, une personne mineure, dont la santé est en danger, peut s'opposer à la consultation du(es) titulaire(s) de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, elle se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

L'accès au dossier médical (Loi du 4 mars 2002 et décret du 29 avril 2002)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il recense l'ensemble des informations de santé vous concernant. Vous pouvez accéder à ces informations par demande écrite auprès du Directeur de l'établissement, ou du médecin ayant participé à votre prise en charge (joindre une photocopie de votre carte d'identité). La consultation sur place de ces informations (en présence d'un médecin de l'établissement) est gratuite, les frais de reproduction et d'envoi sont payants. Les informations sollicitées seront mises à votre disposition après un délai maximum de huit jours après votre demande. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Votre dossier médical est conservé conformément à la réglementation relative aux archives hospitalières.

La confidentialité

Les salariés de l'établissement sont tenus au secret professionnel et au principe de confidentialité et s'engagent à garantir le respect de votre intimité tout au long de votre séjour.

Les plaintes et réclamations, éloges ou propositions

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, vous pouvez nous aider à améliorer la qualité de nos prestations en :

- > rencontrant le cadre de santé de l'unité,
- > demandant à rencontrer le médecin responsable de l'unité,
- > sollicitant un rendez-vous auprès de l'Administrateur de l'IUFC
- > faisant état de vos remarques dans le questionnaire de sortie qui peut être déposé auprès de chaque unité
- > adressant un courrier ou un mail à l'attention de l'Administrateur de l'IUFC (information@iufc.fr) ou :

CAL

au Président de la CRUQPC

Centre Antoine-Lacassagne
33 av. de Valombrose - 06189 Nice Cedex 2
direction@nice.unicancer.fr

CHU

au Président de la CRUQPC

Directeur du Parcours Patient - CRUQPC
Hôpital de Cimiez - BP 1179 - 06003 Nice Cedex 1
leprince.n@chu-nice.fr

La Commission des Relations des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Conformément aux Art. R1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique, cette commission a pour missions :

- > de veiller au respect du droit des usagers et de faciliter leur démarches, en particulier d'étudier les plaintes et les réclamations médicales et non médicales.
- > de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Cette commission est composée de représentants des usagers, de médiateurs et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches. Lors de la réception de votre plainte, la CRUQPC est informée. Le cas échéant, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Informatique et libertés

(La protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel). Certaines données vous concernant font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi. Elles sont transmises au médecin du Département d'Information Médicale, et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez si vous le souhaitez vous opposer à ce recueil et ce traitement, dans les limites prévues par la loi, en le signalant au médecin responsable de l'unité dans laquelle vous recevez les soins, et utiliser votre droit de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale.

Recherche biomédicale

Les connaissances médicales ne cessent de progresser, notamment grâce aux recherches biomédicales. Les médecins de l'IUFC qui ont pour mission de participer à cette recherche, peuvent vous proposer de participer à une étude sur un nouveau médicament ou traitement nécessitant des prélèvements afin d'établir une balance bénéfice/risque. Ces études peuvent nécessiter des examens ou des prélèvements spécifiques et sont réalisées conformément à la loi du 9 août 2004-806 relative à la politique de Santé Publique (Articles L.1121-1 à 1126-7 du Code de la Santé Publique).

Elles ont reçu un avis favorable du Comité Protection des Personnes (CPP) et l'autorisation de l'autorité compétente, l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé. Elles sont réalisées en conformité avec la réglementation relative à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), décision du 5 janvier 2006 portant homologation d'une méthodologie de référence pour les traitements de données personnelles opérés dans le cadre des recherches biomédicales (JO du 19 février 2006).

Vous serez informé au préalable et votre consentement par écrit sera nécessaire à cette participation. Cet accord n'entraînera aucune obligation de votre part et vous êtes libre d'y mettre fin à tout moment, sans que cela puisse porter préjudice à la qualité de vos soins.

Autorisation de soins par les stagiaires

Des stagiaires médicaux et/ou paramédicaux encadrés par nos professionnels peuvent être amenés à vous soigner, si vous êtes d'accord.

Transfusion sanguine

Vous devez bénéficier d'une transfusion. Conformément aux dispositions réglementaires, le médecin de l'IUFC vous informera sur les bénéfices et les risques, et recueillera votre consentement. Il vous sera remis les recommandations nécessaires au suivi qui peut être effectué en collaboration avec votre médecin traitant. Le comité d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle veille au respect des pratiques transfusionnelles.

Identification de la personne

Le personnel : chaque personne a un badge qui permet d'identifier le nom et la fonction de chacun de vos interlocuteurs pour faciliter les échanges.

Les patients : chaque patient hospitalisé est doté d'un bracelet d'identification. Le personnel vous demandera de décliner votre identité avant tout soin.

La lutte contre les infections nosocomiales

Les infections sont provoquées par des micro-organismes (bactéries, virus, parasites ou champignons) que l'on peut contracter au contact de l'environnement hospitalier, mais dont on est souvent porteur avant son entrée dans un établissement de soins.

Sur le terrain, l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) organise la surveillance et veille à la prévention de ces infections, elle diffuse l'information, participe à la formation des personnels et évalue les bonnes pratiques. Les patients les plus fragiles bénéficient de séjours dans des unités spécialement équipées pour leur fournir un environnement protégé. L'ensemble de l'environnement de l'établissement (air, eau, surfaces) fait l'objet de contrôles bactériologiques attentifs et réguliers. Cet engagement dans la lutte contre les infections nosocomiales contribue à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont apportés. Dans chaque unité, le cadre de santé est votre interlocuteur privilégié pour répondre à vos interrogations.

La Sécurité

Dommages et dégradations

Il est rappelé au patient qu'il est responsable des dégradations, dégâts ou accidents qu'il pourrait occasionner. Il lui appartient donc de vérifier qu'il est garanti par son assurance pour l'utilisation du matériel personnel qu'il utilise. Cette utilisation ne peut, en aucun cas, être faite sans l'accord de la Direction ou de ses représentants autorisés. Cette obligation est valable pour tous les appareils, y compris pour les ordinateurs.

Incendie

Un système de détection de fumée est installé dans tout l'établissement et les consignes de sécurités sont affichées dans les halls. Le poste central de sécurité est situé dans la cour intérieure du Centre Antoine-Lacassagne. Des agents qualifiés veillent sur votre sécurité 24/24h.

Caméras de surveillance

Pour mieux assurer votre sécurité, cet établissement est placé sous vidéo surveillance (conformément aux textes en vigueur : Lois N° 95-73 du 21 janvier 1995 et N° 2006-929 du 28 Juillet 2006. Décrets N° 96-926 du 17 Octobre 1996 et N° 2006-929 du 28 Juillet 2006).



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 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 aux relations avec les usagers et de 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 :

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.

NUMÉROS UTILES

STANDARD

04 92 03 17 00

ACCUEIL

04 92 03 17 11

PRISE DE RENDEZ VOUS

04 92 03 17 05

Fax 04 92 03 17 10

04 92 03 17 06

UNITÉS

I4 - Unité d'Hospitalisation ORL et Chirurgie maxillo-faciale

Cadre de santé 04 92 03 17 40

Secrétariat 04 92 03 17 42

Infirmierie 04 92 03 17 45

A4 – Unité d'Hospitalisation Chirurgie cervico-faciale et Cancérologie

Cadre de santé 04 92 03 14 43

Secrétariat 04 92 03 14 44

Infirmierie 04 92 03 14 13

I3 - USC – Unité de Soins Continus

Cadre de santé 04 92 03 17 30

Infirmierie 04 92 03 17 34

I2 - UCA – Unité de Chirurgie Ambulatoire

Cadre de santé 04 92 03 17 40

Secrétariat 04 92 03 17 42

Infirmierie 04 92 03 17 37 / 04 92 03 17 38

Soins Externes

04 92 03 17 15

Pharmacie

04 92 03 10 07

Administration

04 92 03 17 52

Fax 04 92 03 17 51

Secrétariat Universitaire

04 92 03 17 68



Institut Universitaire de la Face et du Cou

Groupement de Coopération Sanitaire
Centre Hospitalier Universitaire de Nice et Centre Antoine-Lacassagne

31 av. de Valombrese - CS63145 - 06103 NICE Cedex 2

E-mail : information@iufc.fr

www.iufc.fr

