

**LIVRET D'ACCUEIL**

# *Votre séjour à l'hôpital*



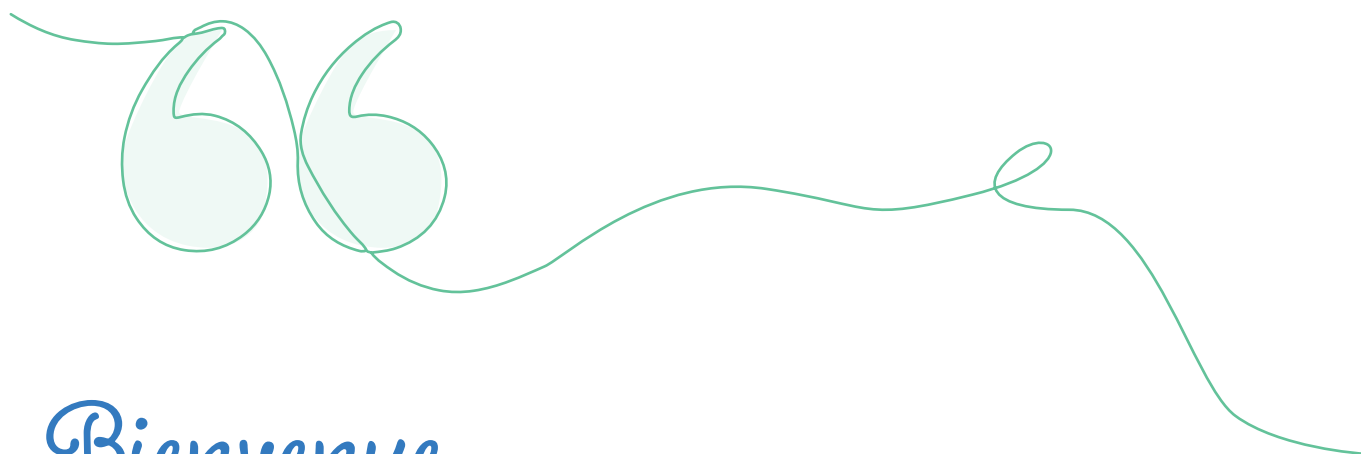
CENTRE HOSPITALIER DE MOULINS-YZEURE

*DIP 6 - version 11 - février 2026*

**Direction de la publication :** M. Frédéric LUTZ

**Conception :** Service communication Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure - IPNS

**Crédits photos :** Service communication du Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure - Adobe Stock



# Bienvenue

## AU CENTRE HOSPITALIER DE MOULINS-YZEURE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre hospitalier de Moulins-Yzeure et espérons que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions.

Soyez assuré(e) que tous les professionnels de l'établissement sont mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé et seront attentifs à répondre à vos attentes avec écoute et humanité.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement pratique de votre séjour ainsi que sur vos droits en qualité d'usagers du service public hospitalier.

Selon la situation, votre parcours de soins peut nécessiter une prise en charge chez nos partenaires de santé. La coopération entre hôpitaux publics, autour d'un projet médical partagé, est développée dans le cadre d'un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT Territoires d'Auvergne) regroupant les établissements de l'Allier et du Puy-de-Dôme au service de votre santé.

Afin d'améliorer de manière continue la qualité de votre prise en charge, le Centre hospitalier de Moulins-Yzeure réalise systématiquement des enquêtes de satisfaction auprès des patients hospitalisés. Lors de votre sortie, nous vous proposerons donc de répondre à un questionnaire car votre opinion est précieuse pour nous.

Toutes les équipes du Centre Hospitalier se joignent à moi pour vous souhaiter un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Frédéric LUTZ

Directeur

# SOMMAIRE

## *Votre arrivée*

Préparer votre venue	p. 8
Votre admission	p. 9
Reconnaître et être reconnu(e)	p. 10

## *Votre séjour*

Les équipes	p. 12
A vos côtés	p. 13
Votre quotidien	p. 14
Pour accompagner votre séjour	p. 16
Bénévoles et associations	p. 17
Les dispositifs accompagnement	p. 18

## *Nos engagements*

Une politique qualité et sécurité des soins	p. 20
Nos parcours spécifiques	p. 22
Nos actions de Santé Publique et Prévention	p. 24

## *Votre sortie*

Les formalités de sortie	p. 26
Votre avis, votre expérience	p. 28

## *Vos droits, vos devoirs*

Le saviez-vous ?	p. 30
Votre dossier médical	p. 32
L'hôpital à votre écoute	p. 33
Charte de la personne hospitalisée	p. 34

## *Infos pratiques*

Site de Moulins	p. 36
Site d'Yzeure	p. 38
Autres sites rattachés au CH de Moulins-Yzeure	p. 38

# LE CENTRE HOSPITALIER DE MOULINS-YZEURE C'EST :

55 837 patients différents dans la file active  
 2 195 professionnels au service de votre santé  
 2 sites  
 861 lits et places  
 10 pôles  
 686 046 repas servis par an  
 1 081 tonnes de linge lavé

## UN JOUR

AU CENTRE HOSPITALIER DE MOULINS-YZEURE

17 passages aux urgences pédiatriques

47 actes de scanner

22 interventions au bloc

2 accouchements

24 séances de dialyse

650 consultations externes

2248 actes de biologie

494 dossiers de régulation médicale

39 séances de radiothérapie

12 séances de chimiothérapie

34 examens IRM

6 sorties et interventions SMUR

689 appels décrochés au SAMU

93 passages aux urgences adultes

## Mon espace santé

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.

Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Mon espace santé, c'est :

- un dossier médical
- une messagerie sécurisée
- un catalogue de services
- un agenda médical

Notre centre hospitalier envoie vos comptes-rendus de consultations ou d'hospitalisations directement dans votre espace santé.

<https://www.monespacesante.fr>



## Pour mieux se comprendre

**Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de l'unité.**

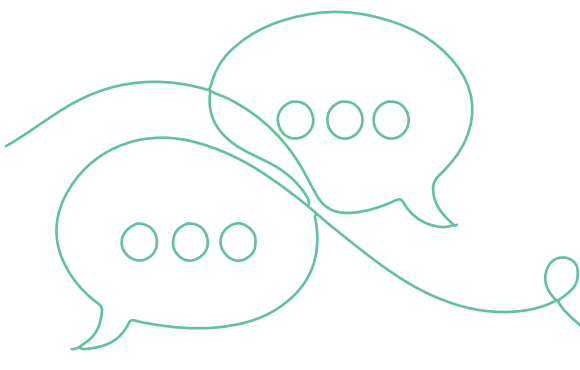
If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario de la unidad.

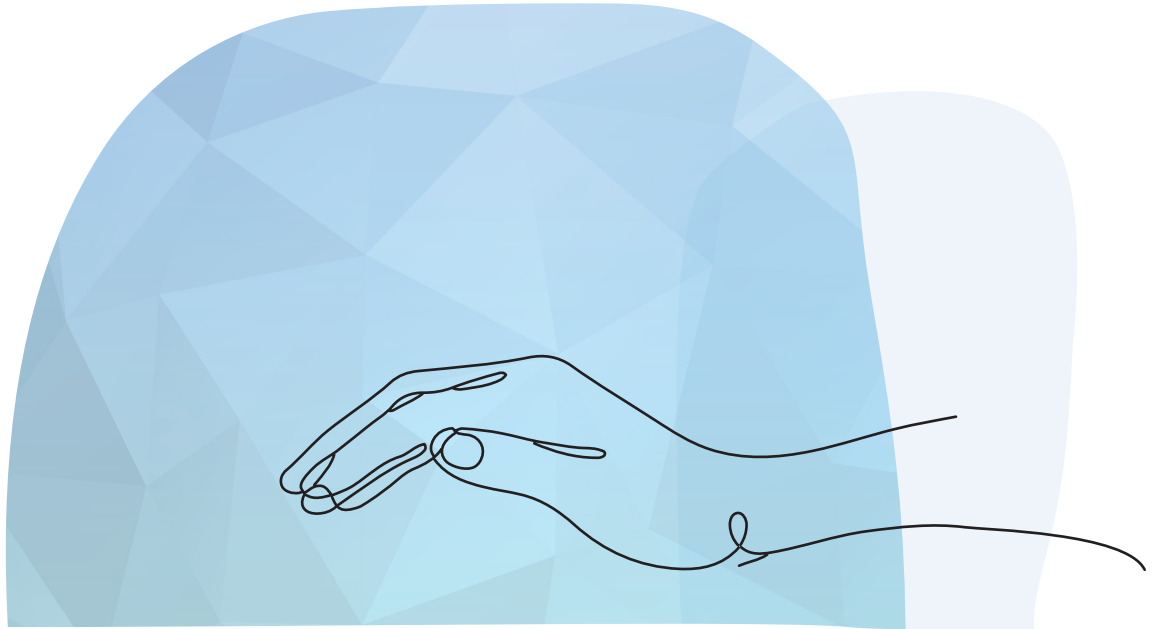
Wanneer u geen Frans spreekt of begrijpt, kunnen wij een tolk voor u regelen.  
U kunt dit aan een verpleegkundige verzorger van uw afdeling kenbaar maken.

Dacă nu înțelegeți sau nu vorbiți limba franceză puteți beneficia de serviciile unui interpret.  
Pentru aceasta adresați-vă asistentei șef a unității.

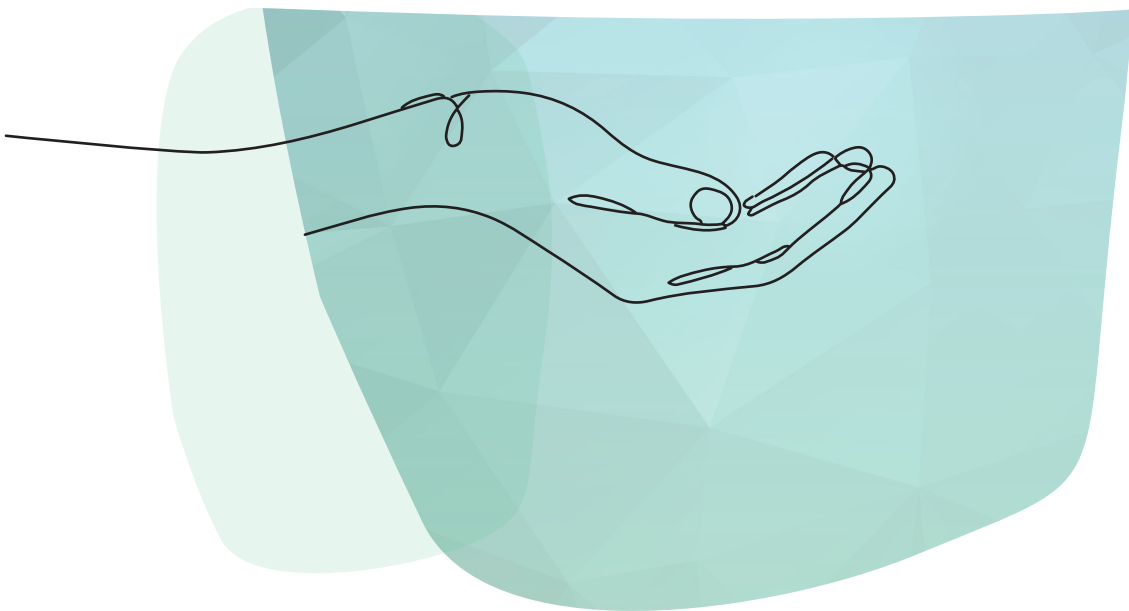
قم بإبلاغ الطاقم الطبي إذا كنت لا تتكلم اللغة الفرنسية ولا تفهمها بإمكانك الحصول على مترجم



Afin de rendre accessible l'information aux personnes aveugles ou malvoyantes, le Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure possède une transcription de ce livret d'accueil en braille disponible au Bureau des entrées.  
Pour les personnes sourdes ou malentendantes l'établissement dispose d'un interprète en langue des signes.



*Votre arrivée*



# VOTRE ARRIVÉE

## ↳ Préparer votre venue

Lors de votre hospitalisation au Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure, le linge de lit et de table sera fourni et entretenu par l'hôpital tout au long de votre séjour.

Il vous appartient d'apporter un nécessaire de toilette ainsi que des vêtements d'intérieur confortables. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, ... informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien ainsi que les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

### Vos documents

Pensez à apporter la lettre du médecin prescripteur, vos radios et résultats d'examens en lien avec le séjour, s'ils existent, le carnet de santé pour les enfants et dans le cadre d'une grossesse votre carnet de maternité.

### Vos médicaments

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et transmettez-la (les) dès votre arrivée aux professionnels de santé du service. Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée et rendus à votre sortie.

### Vos objets et valeurs

Il est vivement conseillé de remettre à vos proches tous les objets et valeurs (*bijoux, billets...*) non indispensables lors de votre séjour à l'hôpital. Le Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure **ne pourra être tenu responsable en cas de vol.**

A défaut, vous avez la possibilité de les déposer dans le coffre-fort de l'établissement. L'équipe soignante se tient à votre disposition pour réaliser l'inventaire des dépôts si nécessaire.

### Séjour confidentiel

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des entrées et au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre présence ne soit pas révélée à l'extérieur durant votre séjour.



### Dans votre valise

- serviettes et gants de toilette,
- vêtements d'intérieur confortables,
- chemises de nuit ou pyjamas,
- pantoufles,
- trousse de toilette,
- boîte et produits d'entretien pour appareil dentaire, oculaire et/ou auditif...

## ↳ Votre admission

### Formalités administratives

Présentez-vous au bureau des entrées au moins 15 minutes avant votre rendez-vous que ce soit pour toute consultation ou hospitalisation.

#### Site de Moulins

☎ : 04 70 35 76 12 | Fax : 04 70 35 77 21

@ : b.entrees-moulins@ch-moulins-yzeure.fr

#### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30

Le samedi de 8h15 à 16h

#### Site d'Yzeure

☎ : 04 70 35 33 12 | Fax : 04 70 35 51 32

@ : sec.bde-yzeure@ch-moulins-yzeure.fr

#### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h à 17h30

Le samedi de 8h15 à 12h

### Documents à fournir

- votre carte Vitale,
- une pièce d'identité ou un titre de séjour,
- le livret de famille pour les enfants sans pièce d'identité,
- votre carte de mutuelle ou attestation Couverture Maladie Universelle (CMU),
- le carnet de santé pour les enfants.

### Frais d'hospitalisation et de consultation

#### Hospitalisation

Le bureau des entrées effectue auprès des organismes les demandes de prise en charge.

**Chambre seule :** Soumise à disponibilité, la demande de chambre seule par le patient engendrera des frais supplémentaires. La plupart des mutuelles complémentaires prennent en charge ces surcoûts. Renseignez-vous auprès de la vôtre.

#### Consultation externe publique

Avant la consultation, présentez-vous aux guichets du bureau des entrées.

**Les frais de consultation, d'examen ou de soin** peuvent être pris en charge par la sécurité sociale et votre mutuelle.

Si toutefois votre mutuelle ne règle pas directement ces frais à l'établissement, vous devrez vous acquitter de la somme restante due :

- soit à la caisse du bureau des entrées
- soit à réception de « l'avis des sommes à payer ».

#### Consultation privée

Certains médecins hospitaliers sont autorisés à pratiquer des consultations privées.

Si vous le souhaitez, faites-en la demande auprès du secrétariat médical concerné. Les honoraires seront à régler directement au praticien.



# ➔ Reconnaître et être reconnu(e)

## Votre identité, c'est votre sécurité

Vous devez en être l'acteur essentiel.

Afin de sécuriser votre parcours de soins, il vous est demandé de :

- fournir une pièce d'identité (*carte nationale d'identité, passeport, acte de naissance*) ou un titre de séjour valide,
- signaler, sans délai, toute erreur ayant pu intervenir dans votre identification.

Un bracelet vous est remis dès votre admission afin de pouvoir vous identifier tout au long de votre hospitalisation.

On vous demandera également de décliner, à chaque étape de votre prise en charge, votre nom, votre prénom et votre date de naissance.

## Identifier les professionnels de santé

Plus de 2 000 personnes sont à votre service :

- Médecins
- Soignants
- Administratifs
- Médico-techniques
- Techniques

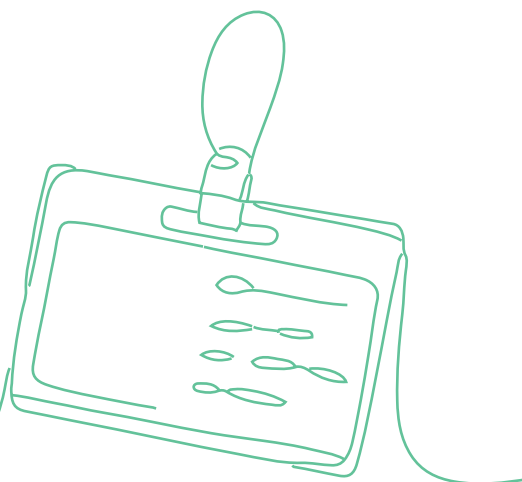
### *Pour les reconnaître*

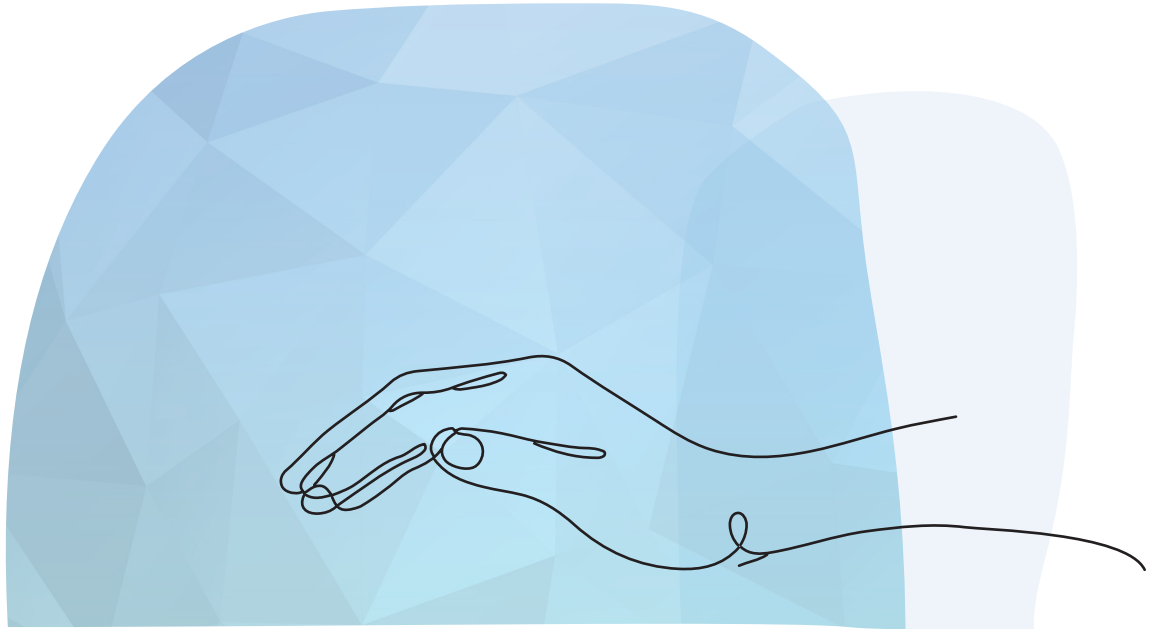
Le nom et la fonction de ces personnels sont identifiables sur leur tenue professionnelle.

## *Personne à prévenir*

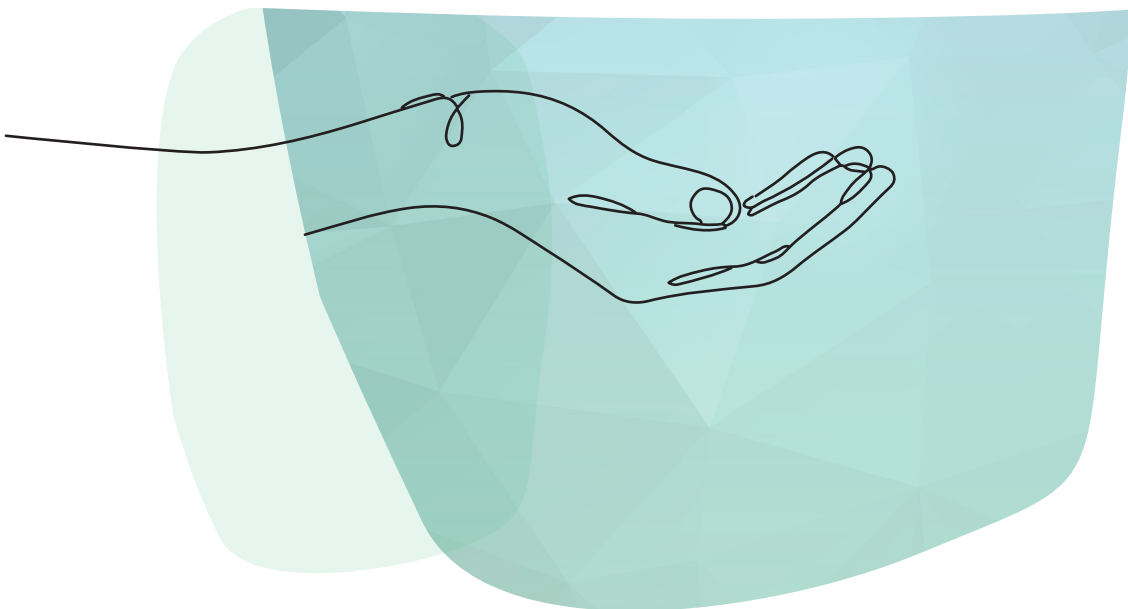
De notre côté, nous devons connaître l'identité de la personne à prévenir (identité et coordonnées d'une personne joignable) : elle vous sera demandée au bureau des entrées. La personne à prévenir peut-être identique ou différente de la personne de confiance.

**Pour plus de précisions sur ces notions, rendez-vous à la page 30 - VOS DROITS ET DEVOIRS**





*Votre séjour*



# VOTRE SÉJOUR

## ↳ Les équipes

Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 24h/24 par des équipes pluri-disciplinaires.

Au CH de Moulins-Yzeure, plus de 2000 professionnels hospitaliers répartis en une centaine de métiers, assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir dans votre rétablissement.

### L'équipe médicale

La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7 par les praticiens de garde ou d'astreinte.

Votre prise en charge relève plus spécifiquement d'un membre de l'équipe médicale, responsable des soins dispensés.

Il intervient au sein d'un service placé sous la responsabilité d'un chef de service, en collaboration avec ses collègues pouvant être, praticien hospitalier universitaire ou non, assistant, chef de clinique, sage-femme, médecin attaché ou interne (*médecin en formation*).

L'hôpital est également un lieu d'enseignement pour les étudiants en médecine, pharmacie, odontologie. Une visite médicale, en présence d'internes et d'externes peut être organisée dans chaque service ; néanmoins, vous êtes en droit de refuser la présence d'étudiants.

Le médecin vous informe des soins qu'il juge appropriés à votre état de santé. Il définit le traitement à entreprendre. Celui-ci sera mis en œuvre par les soignants.

### L'équipe soignante

Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés, en lien avec l'équipe médicale.

Le personnel infirmier dispense les soins prescrits par le médecin et assure une présence permanente auprès de vous. Il est accompagné par les aides-soignant(e)s (*et les auxiliaires de puériculture*) qui prodiguent les soins d'hygiène et de confort nécessaires. Les Agents de Services Hospitaliers (*ASH*) assurent l'entretien des locaux et de votre chambre.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels : diététiciens, masseur-kinésithérapeutes, psychologues, ergothérapeutes... dont les compétences sont utiles ou nécessaires à votre rétablissement.

L'ensemble du personnel soignant et administratif est attentif, dans son domaine de compétence, à vous apporter le meilleur service.

### Nos valeurs

L'égalité d'accès et de prise en charge et le refus de toute discrimination ;

La neutralité, la continuité, la laïcité et la permanence du service public qui nourrissent le devoir de soigner chacun sans préjuger de sa situation sociale, de ses origines ou de sa religion, avec une attention toute particulière aux plus démunis et aux plus fragiles ;

La solidarité citoyenne et la lutte contre les exclusions de toute nature.



## ↘ A vos côtés

### Le service social

Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation.

À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe et vous accompagne dans vos démarches.

Le service social vous soutient dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie en concertation avec les professionnels hospitaliers et en collaboration avec les partenaires externes du CH de Moulins-Yzeure.

Vous pouvez rencontrer un(e) assistant(e) de service social sur simple demande.

**A Moulins, le service social est situé au rez de chaussée du pavillon Hamburger**

**☎ : 04 70 35 76 19**

**A Yzeure, une assistante sociale est rattachée à chaque secteur.**

### Permanence d'accès aux soins de santé

La PASS (*Permanence d'Accès aux Soins de Santé*) est une cellule de prise en charge médico-sociale facilitant l'accès des personnes démunies au système hospitalier et aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

**☎ : 04 70 35 76 19**

### Cultes - aumônerie

Dans le cadre du respect des croyances, les personnels de l'aumônerie se tiennent à disposition pour apporter soutien et écoute aux patients, résidents et familles. Sur demande, l'aumônerie peut vous mettre en contact avec les représentants du culte de votre choix.

En cas de décès, un protocole prend en compte les diverses croyances.

**☎ : 04 70 35 77 54 | 06 88 07 78 28 | 06 49 20 04 47**

### Laïcité

La loi prévoit que les agents publics soient tenus à une stricte obligation de neutralité et doivent exercer leurs fonctions dans le respect du principe de laïcité.

Les patients sont libres d'exprimer leurs croyances religieuses. Cependant ils doivent tenir compte du fait que l'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité : l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité de ses voisins et au bon fonctionnement du service. Tout prosélytisme est interdit, tant pour les patients, leurs proches que les personnels.



## ↳ Votre quotidien

### Les repas

Ils sont servis soit dans votre chambre, soit en salle à manger. Vos habitudes alimentaires seront respectées dans la mesure du possible.

Les menus sont équilibrés et adaptés à votre état de santé grâce à la collaboration des médecins et des diététiciennes.

### *D'où vient ce que j'ai dans mon assiette ?*

Le Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure a inscrit ses achats de denrées alimentaires dans le cadre d'une démarche d'ancrage territorial et de circuits courts, notamment par le biais de la plateforme AgriLocal.

### *Repas accompagnant*

Votre famille, vos proches ou visiteurs peuvent demander un plateau "repas accompagnant" qui sera livré en même temps que le vôtre.

Les modalités de réservations et de paiement de ces prestations sont affichées au bureau des entrées.

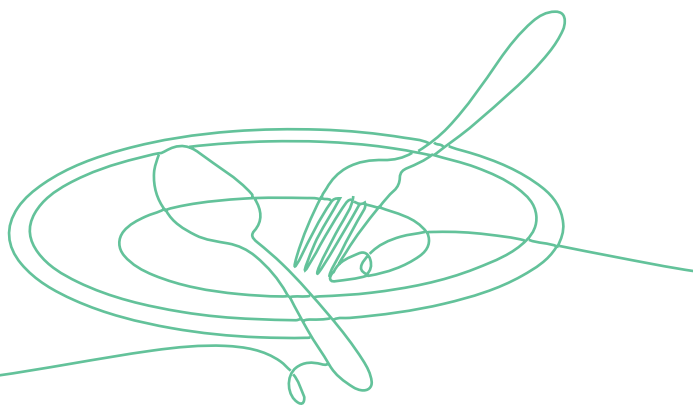
### Diététique

L'équipe de l'unité de diététique a pour mission de répondre aux prescriptions diététiques médicales dans les différents secteurs de l'hôpital afin d'évaluer les besoins alimentaires, conseiller et éduquer dans le domaine de la nutrition.

Elle travaille en collaboration avec le service restauration pour l'élaboration des menus et la prise en compte des besoins alimentaires des patients et résidents.

Les diététiciens assurent un suivi des patients hospitalisés. Ils réalisent des consultations externes dans le cadre de certaines pathologies : diabète gestationnel, gestion du poids chez les patients souhaitant arrêter de fumer.

Ils animent un programme d'éducation thérapeutique : le programme « REPAS » proposé aux patients inscrits au préalable dans un autre programme.



### *Sécurité incendie*

Les consignes de sécurité en cas d'incendie sont affichées dans les chambres et les lieux communs. En toute situation, il est important de garder son calme et de suivre les instructions données par le personnel.

## ↘ Votre quotidien (suite)

### A votre disposition

#### *Le téléphone*

Les chambres d'hospitalisation disposent d'une ligne téléphonique.

#### 📍 À MOULINS :

Un numéro pour les appels extérieurs est attribué dès l'admission. C'est au patient ou à sa famille de le communiquer aux proches. Pour joindre des correspondants extérieurs vous devez vous acquitter d'un forfait à la caisse du bureau des entrées.

#### 📍 À YZEURE :

Avec votre accord, et dans le cadre de votre prise en charge, le service vous transmettra les communications téléphoniques.

#### *La télévision*

#### 📍 À MOULINS :

Vous disposez d'un réseau de télévision payant. Le règlement de l'abonnement s'effectue auprès de la société HOPPEN située à l'entrée du bureau des entrées.

#### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 10h-12h30 et 14h-17h30

Le samedi : 12h-16h

Fermé dimanche et jours fériés.

En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez appeler le 04 70 35 79 93 et laissez-vous guider.

#### 📍 À YZEURE :

Des télévisions sont disponibles en libre accès dans différents salons prévus à cet effet.

#### *Le courrier*

La distribution et le départ du courrier et des mandats sont assurés chaque jour ouvrable dans les unités de soins. L'affranchissement reste à votre charge

#### *Accès internet et connexion Wifi*

#### 📍 À MOULINS :

Le Centre Hospitalier offre la possibilité aux patients et/ou accompagnants de profiter d'une connexion WiFi.

Activez votre WiFi, connectez-vous au réseau "Portail Captif CHMY", lancez votre navigateur et suivez les consignes pour vous enregistrer.

#### *Pour les personnes à mobilité réduite*

Afin de faciliter l'accès aux services des personnes à mobilité réduite, l'hôpital de Moulins-Yzeure, met à disposition dans le hall d'entrée du site de Moulins, des fauteuils roulants consignés (munissez-vous d'un jeton ou d'une pièce de 1 €).

#### *Une boutique - cafétéria*

#### 📍 À MOULINS :

Pour votre pause café ou déjeuner, pour trouver un livre, un magazine ou encore un présent à offrir, une boutique / point presse / cafétéria est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'hôpital.

#### 📍 À YZEURE :

Une cafétéria est installée au Télé-club à Yzeure. Vous pouvez consommer diverses boissons et vous procurer des produits de première nécessité (produits de toilette, papeterie...).



## ↳ Pour accompagner votre séjour

### Visites

Les visites sont conseillées l'après-midi. Le matin est plus particulièrement réservé aux soins. Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas, en principe, autorisés à visiter les malades.

A Moulins, des bénévoles de l'association VMEH 03 vous rendront visite si vous le souhaitez. (voir page 17).

### Accompagnants

Dans la mesure des possibilités d'accueil, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous et à prendre son repas sur place.

Renseignez-vous dans le service, auprès des personnels soignants. Les tarifs de ces prestations vous seront communiqués au bureau des entrées.

### École

En pédopsychiatrie, un personnel détaché de l'Éducation Nationale assure le suivi scolaire des enfants pris en charge.

### Interprètes

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète.

Le Centre Hospitalier a répertorié les personnes pouvant être interprètes auprès des patients, les unités de soins peuvent les solliciter si nécessaire.

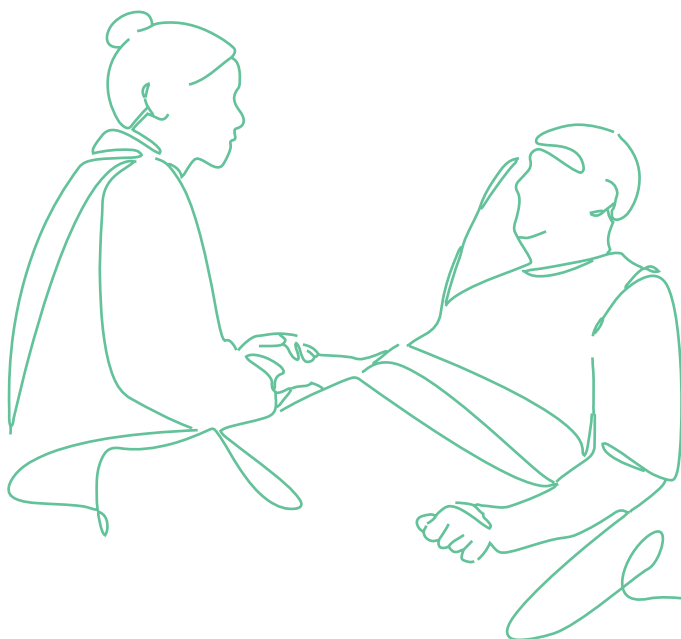
### Bon à savoir

#### **C'EST INTERDIT AU CHMY :**

- Fumer au sein de l'établissement.
- Introduire des boissons alcoolisées et des denrées alimentaires périssables.
- Photographier et filmer au sein des unités.

**FLEURS :** Par mesure d'hygiène, dans certains services, il est déconseillé d'apporter des fleurs et des plantes. Renseignez-vous auprès du personnel du service.

**BRUIT :** Le bruit constitue une nuisance majeure pour tous les hospitalisés. Il vous est recommandé d'être particulièrement vigilant lorsque vous recevez des visites, ou encore lorsque vous écoutez la radio ou la télévision.



## ↳ Bénévoles et associations

De nombreuses associations sont présentes au CH de Moulins-Yzeure et proposent aux patients et/ou à leurs proches des animations, des rencontres, des activités... Ces associations sont toutes liées par une convention de partenariat avec l'hôpital.

### Accanthe - Espace d'accompagnement thérapeutique

L'espace Accanthe est ouvert gratuitement aux personnes atteintes de cancer et à leur entourage. Il offre aux malades des soins de support (*groupe de parole, sophrologie, soins esthétiques...*) et une écoute de l'annonce du diagnostic à l'arrêt du traitement.

☎ : 07 89 91 68 27

[www.accompagnement-cancer-moulins.info](http://www.accompagnement-cancer-moulins.info)

### Bibliothèque des malades

Les bénévoles de la « Bibliothèque des Malades » proposent un service de prêt de livres aux patients hospitalisés et aux résidents des EHPAD. N'hésitez pas à solliciter le personnel soignant si vous souhaitez accéder à ce service.

### Gref 03

L'association des greffés du 03 a pour objectifs de :

- Regrouper, soutenir, échanger avec les personnes en attente de greffe, les personnes greffées, les familles et les proches des donneurs d'organes et de tissus.
- Apporter soutien et information, sensibiliser à la prévention.
- Promouvoir le don d'organes par la sensibilisation et les témoignages, en partenariat avec les infirmières des CHPOT (*Coordinations Hospitalières des Prélèvements d'Organes et de Tissus*) de l'Allier.

☎ : 06 46 20 22 06

@ : [assogref03@gmail.com](mailto:assogref03@gmail.com)

### JALMALV

L'association JALMALV (*Jusqu'à la mort, accompagner la vie*), constituée de bénévoles formés, accompagne, en collaboration avec les soignants et l'entourage, les patients à l'hôpital et les résidents en EHPAD, quel que soit leur âge et en respectant leur propre cheminement.

☎ : 06 83 26 97 20

### VMEH 03

« Visite des Malades en Établissement Hospitalier » a pour missions d'apporter par des visites régulières la chaleur d'une présence amicale, de combattre l'isolement, l'ennui auprès de ceux qui sont privés de leur cadre de vie, redonner confiance et espoir à ceux qui se sentent en marge de la société, distraire en participant à des animations.

☎ : 04 70 44 60 49 | 06 82 12 71 84



## ↳ Les dispositifs d'accompagnement

Parce que certaines prises en charge ou accompagnements sont parfois nécessaires au-delà de l'hospitalisation, des dispositifs existent pour guider et soutenir les patients et/ou leurs proches.

### Café des aidants

Le dispositif « Café des Aidants » est mis en place dans le cadre de la plateforme de répit du Centre Hospitalier. C'est un moment d'échanges et de rencontres dans un cadre convivial pour les aidants proches. Le Café des Aidants est co-animé par une assistante sociale et une psychologue.

**Chaque 2<sup>ème</sup> jeudi du mois de 16h à 17h30 au Café du Pré Bercy à AVERMES.**

☎ : 06 88 05 79 70

### Culture et Santé

Dans le but d'améliorer le cadre de vie à l'hôpital, le CH de Moulins-Yzeure développe une politique culturelle à destination des patients, accompagnants et professionnels. En partenariat avec des professionnels de la culture, des projets autour de la musique, des arts visuels, et d'autres disciplines sont menés chaque année au sein du Centre Hospitalier (*concerts, théâtre, expositions, ...*).

### Espace de Soutien en direction des familles

L'Espace de Soutien en Direction des Familles offre à travers des moments d'échanges réguliers d'accueillir les personnes dont un proche est en souffrance psychique.

Depuis 2007, cette équipe allie les Associations de Familles UNAFAM puis AMAFAMP ainsi que les professionnels du soin. Elle organise **chaque premier mardi du mois de 17h à 19h30 un Espace Collectif d'Écoute, d'Échange** favorisant la parole des familles à travers l'expression de leur questionnement, leurs difficultés, leur expérience, leur réflexion.

C'est une volonté d'accompagner chaque famille dans la singularité de sa demande et de son cheminement.

**Pour plus d'information :**

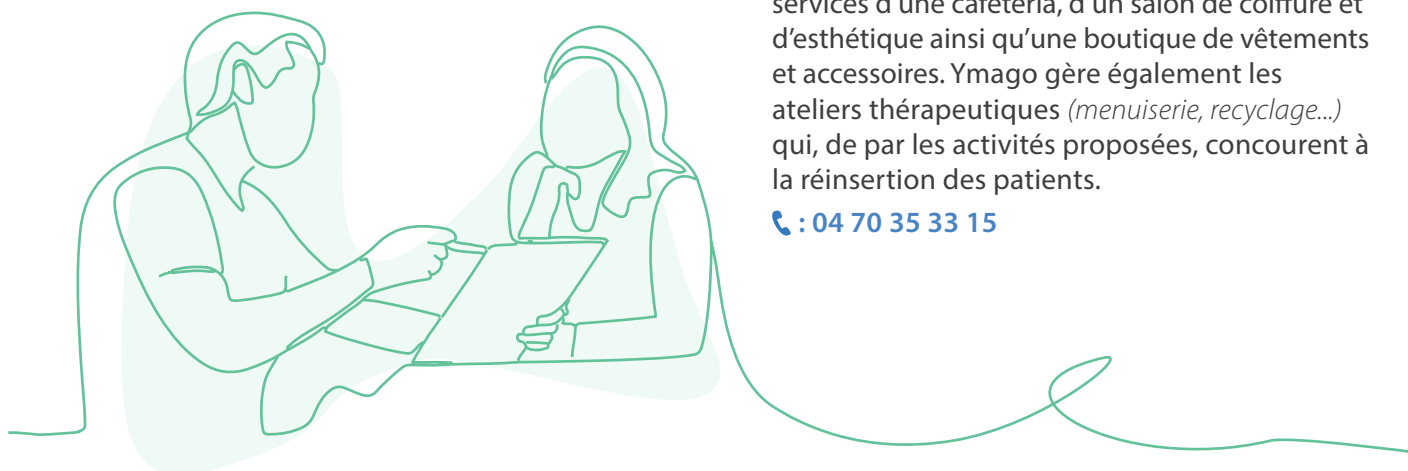
**Centre Médico-Psychologique au 04 70 35 33 50**  
**Association AMAFAMP au 06 72 91 25 56**

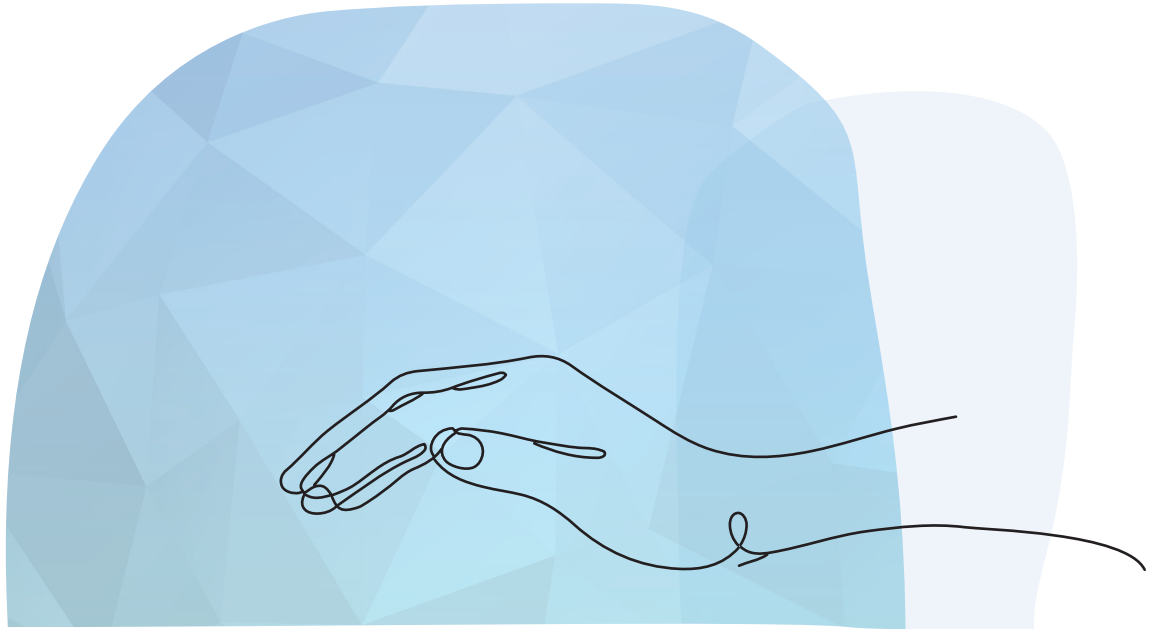
### YMAGO

L'association YMAGO a pour vocation d'assurer un soutien logistique dans une démarche de réinsertion et de reprise de vie autonome des patients pris en charge par le pôle Santé Mentale.

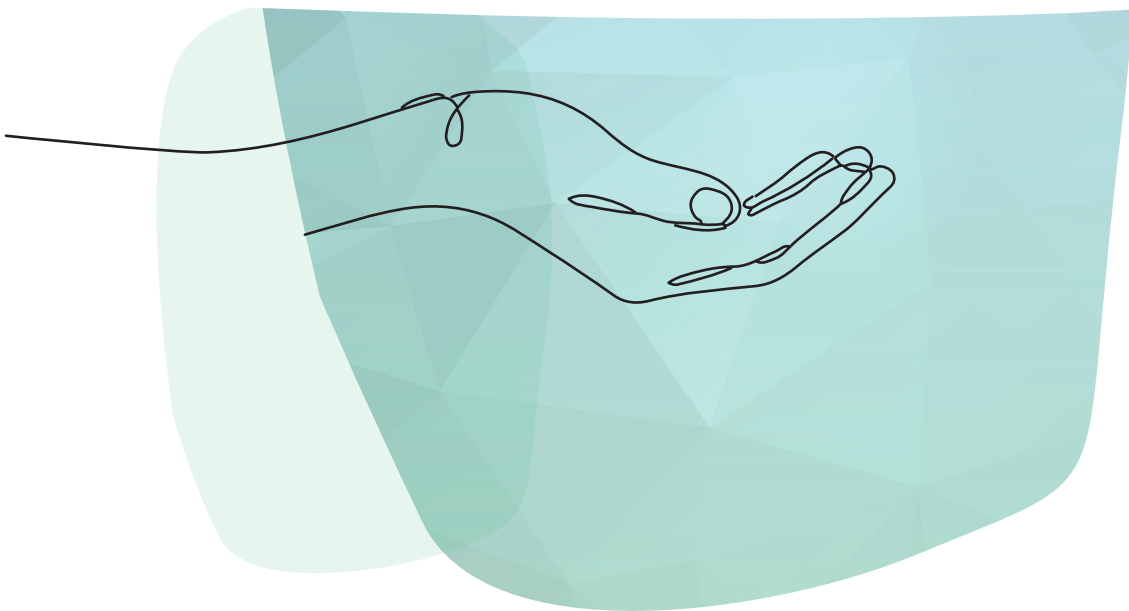
Subventionnée par le CH de Moulins-Yzeure, elle permet la réalisation d'activités, de sortie et de séjours thérapeutiques à destination des patients, enfants et adultes. Par ailleurs, l'association met à disposition des patients les services d'une cafétéria, d'un salon de coiffure et d'esthétique ainsi qu'une boutique de vêtements et accessoires. Ymago gère également les ateliers thérapeutiques (*menuiserie, recyclage...*) qui, de par les activités proposées, concourent à la réinsertion des patients.

☎ : 04 70 35 33 15





## Nos engagements



# NOS ENGAGEMENTS

## ↘ Une politique qualité et sécurité des soins

Le Centre hospitalier de Moulins-Yzeure est engagé dans une démarche d'amélioration afin de garantir au mieux la qualité et la sécurité de la prise en charge globale du patient.

Cette politique vise à définir et à conduire des actions d'amélioration dans différents domaines tels que :

- l'accueil du patient,
- le droit et l'information des patients,
- la gestion des médicaments,
- la prise en charge de la douleur,
- l'accompagnement de la fin de vie,
- la sécurité lors des transfusions sanguines,
- la prise en charge dans tous les secteurs et notamment ceux très spécifiques : salles de naissances, urgences, bloc opératoire, radiologie,
- le dossier du patient,
- l'identification des personnes soignées à toutes les étapes de la prise en charge,
- l'organisation de la sortie du patient,
- l'organisation des parcours de soins.

Conduite par les équipes, cette politique est suivie et ajustée par des évaluations régulières de pratiques en s'appuyant sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

### Développement durable

Notre hôpital s'engage depuis plusieurs années dans une démarche responsable et écodurable. Tri des déchets, alimentation et circuits courts, mobilité, sobriété numérique... autant de thématiques qui s'inscrivent dans **une charte d'engagements** en faveur de l'intégration du développement durable au sein des pratiques quotidiennes à l'hôpital, tant pour les professionnels que pour les patients.

### Certification HAS

La HAS (*Haute Autorité de Santé*) s'assure des bonnes pratiques de l'établissement lors de visites d'évaluation tous les 4 ans.

Pour obtenir le rapport complet de la certification connectez-vous au site de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



#### Cette certification vise 4 enjeux :

- promouvoir l'engagement du patient,
- développer la culture de la pertinence et du résultat,
- renforcer le travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques,
- s'adapter aux évolutions de santé : les regroupements, les transformations du système de santé, les nouvelles technologies, les évolutions de la population...

HAS  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Qualité  
des soins  
confirmée

Établissement  
certifié

Le Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure voit l'engagement quotidien de l'ensemble de ses professionnels récompensé par une certification « Qualité des soins confirmée » délivrée par la Haute Autorité de Santé.

## ↳ Une politique qualité et sécurité des soins (suite)

### Signalement d'un événement indésirable

En tant que patient, association de patients, consommateur ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

#### UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE C'EST QUOI ?

Un «événement indésirable» est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne. Il peut être lié aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.



#### POURQUOI LE SIGNALER ?

Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

**Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :**

- identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés,
- mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.



#### COMMENT LE SIGNALER ?

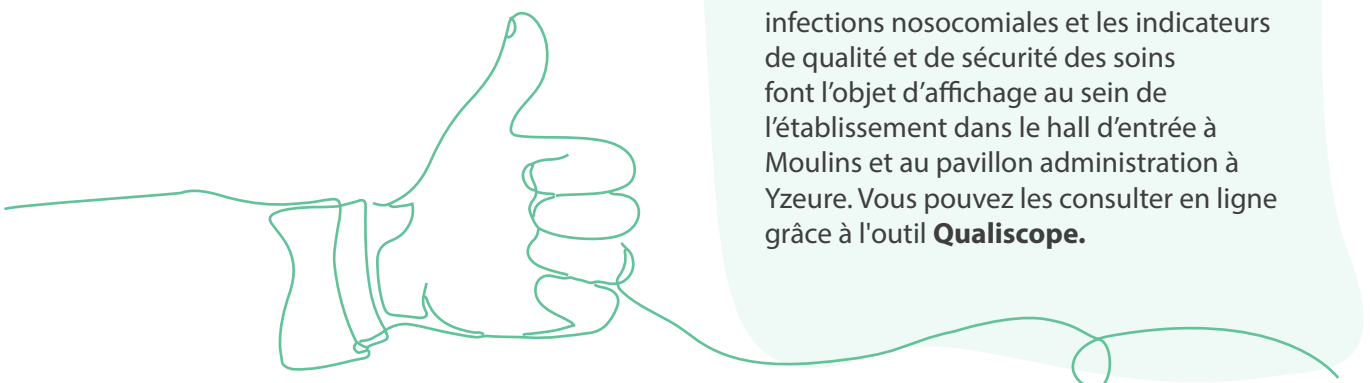
10 minutes suffisent pour déclarer un événement sanitaire indésirable sur le portail :

**[signalement.social-sante.gouv.fr](https://signalement.social-sante.gouv.fr)**



### Lutte contre les infections nosocomiales

Les indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales et les indicateurs de qualité et de sécurité des soins font l'objet d'affichage au sein de l'établissement dans le hall d'entrée à Moulins et au pavillon administration à Yzeure. Vous pouvez les consulter en ligne grâce à l'outil **Qualiscope**.



## ➤ Nos parcours spécifiques

### Ambulatoire

#### MÉDECINE AMBULATOIRE ET PROGRAMMÉE DE COURTE DURÉE

Cette unité est destinée à accueillir les patients bénéficiant de traitements hospitaliers hors cancérologie, les bilans diagnostiques ou de surveillance chroniques en ambulatoire (ou en programmé si nécessité de plusieurs jours), la réalisation de gestes diagnostiques (ponction lombaire, myélogramme, biopsies cutanées et de glandes salivaires...) ou thérapeutique (ascite), les transfusions...

Unité ouverte du lundi au vendredi.

☎ : 04 70 35 76 47

#### CHIRURGIE AMBULATOIRE

L'unité de chirurgie ambulatoire prend en charge du lundi au vendredi entre 6h45 et 20h, les patients, de l'enfant à l'adulte, opérés au bloc opératoire, sous anesthésie (générale, loco-régionale, ou locale). Lors de la consultation d'anesthésie un passeport ambulatoire décrivant les modalités de prise en charge vous sera remis.

☎ : 04 70 35 79 77

### Centre d'évaluation et de traitement de la douleur

Cette unité s'adresse à toute personne souffrant de douleurs chroniques.

Après une première consultation avec le médecin, un projet de prise en charge est défini avec le patient. Cette prise en charge peut être médicamenteuse et/ou non-médicamenteuse (gestion du stress, toucher relationnel et de détente, relaxation, neurostimulation transcutanée, patch de Qutenza...).

L'équipe intervient également au sein des unités.

☎ : 04 70 35 79 30

@ : sec.consultations-douleur@ch-moulins-yzeure.fr

### Entretien de la Mobilisation et Maintien de l'Autonomie (EMMA)

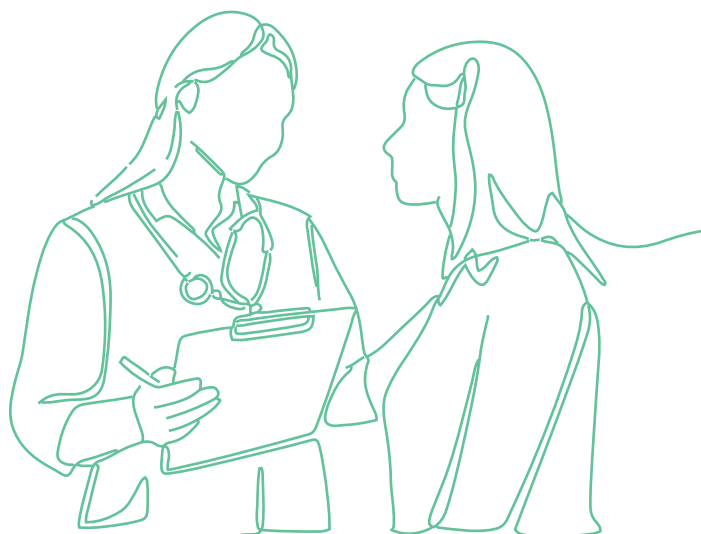
EMMA a pour mission le maintien de la marche et de l'autonomie des patients de médecine ainsi que la prise en charge du lever et de la mise au fauteuil. Une équipe d'aides-soignants intervient dans les unités de soins sur prescription médicale.

### Lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité.

Article L1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »

Notre établissement s'engage à prendre en charge votre douleur et dispose d'un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) pluridisciplinaire qui travaille à en améliorer sans cesse la prise en charge.



## ➤ Nos parcours spécifiques (suite)

### Équipe d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EASP)

L'équipe d'EASP a pour missions de soutenir et d'accompagner les patients atteints de pathologies graves, leur famille et/ou leur entourage ainsi que les équipes soignantes. Elle propose un **suivi de deuil**, une écoute et relation d'aide, une prise en charge psychologique en situation de crise (*annonce du diagnostic, maladie évolutive, décès brutal...*).

Elle réalise des **prises en charge corporelles** auprès des patients et/ou de leur entourage. Elle propose des **conseils et aides aux équipes** à la prise en charge de la douleur et des symptômes d'inconfort.

☎ : 04 70 35 78 56

@ : [sec.soins-palliatifs@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:sec.soins-palliatifs@ch-moulins-yzeure.fr)

### Hospitalisation à Domicile (HAD)

L'Hospitalisation à Domicile est une modalité d'hospitalisation à part entière qui permet de raccourcir, voire d'éviter une hospitalisation en établissement. Elle permet d'assurer, au domicile du patient, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés qui se différencient des autres soins à domicile par la complexité et la fréquence des actes.

L'HAD prend en charge des patients adultes, dans leur lieu de vie, atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples et évolutives.

☎ : 04 15 14 85 13

@ : [sec.had@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:sec.had@ch-moulins-yzeure.fr)

### Prélèvement d'organes et de tissus

Au CH de Moulins-Yzeure, une équipe spécialisée répond à vos interrogations concernant le don et la greffe d'organes et de tissus.

Les infirmières coordinatrices sont autorisées à réaliser des prélèvements de cornées post-mortem par délégation de compétences. Elles recensent les donneurs potentiels d'organes et de tissus, accompagnent les familles des donneurs, organisent les prélèvements d'organes et de tissus, participent à la formation du personnel hospitalier ainsi qu'à l'information des futurs professionnels de santé et du grand public (*lycées, collèges, associations, entreprises...*). Ce service fonctionne en collaboration avec l'association des Greffés du 03 (*voir page 17*).

Infirmières coordinatrices :

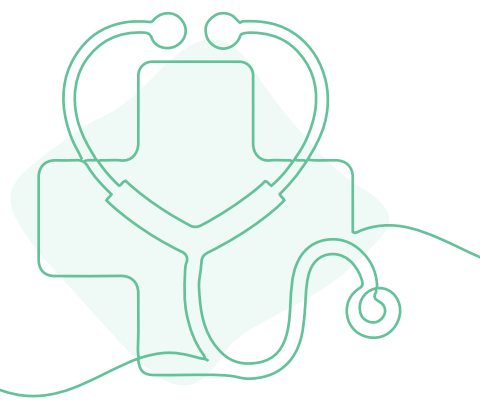
☎ : 04 70 35 79 84

@ : [sec.ucp@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:sec.ucp@ch-moulins-yzeure.fr)

### Unité mobile d'évaluation gériatrique

Composée d'un médecin gériatre, d'une infirmière et d'un secrétariat, cette équipe participe à la prise en charge des patients âgés. Elle se déplace dans tous les services du Centre hospitalier.

Elle participe au dépistage des troubles de la mémoire, à la prévention et au traitement des pathologies de la personne âgée, et prépare, avec l'assistante sociale, l'après-hospitalisation.



## ➤ Nos actions de Santé Publique et Prévention

### Addictologie (alcool et tabac)

Les consultations de l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) et de l'Unité d'Addictologie et de Liaison (UAL) s'adressent à toute personne en difficulté avec le tabac et/ou l'alcool et à son entourage.

Une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, infirmiers, psychologue, secrétaire médicale, diététicienne, assistante sociale, vous propose des consultations pour vous informer, vous écouter, vous accompagner et vous guider.

Le service propose également un hôpital de jour d'addictologie sur la prévention de la rechute dans les troubles de l'usage de l'alcool.

☎ : 04 70 35 78 24

@ : [sec.ual@ch-moulins-zyzeure.fr](mailto:sec.ual@ch-moulins-zyzeure.fr)

### CeGIDD

Il s'agit d'un Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immunodéficience humaine et des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles.

☎ : 04 70 20 88 00

@ : [sec.cegidd@ch-moulins-zyzeure.fr](mailto:sec.cegidd@ch-moulins-zyzeure.fr)

### Victimologie

Notre établissement dispose d'une Unité de Médecine Légale du Vivant qui s'inscrit dans la filière de prise en charge des victimes de violences.

Le médecin du service peut recevoir les victimes de violences intrafamiliales, mais également : les victimes d'accident de la route, d'agression, de cambriolage, de harcèlement, d'escroquerie...

☎ : 04 70 35 78 24

@ : [victimologie@ch-moulins-zyzeure.fr](mailto:victimologie@ch-moulins-zyzeure.fr)

### Centre de vaccinations

Ce service regroupe le centre de vaccinations internationales, le centre de vaccinations et de lutte antituberculeuse, le centre antirabique de l'Allier ainsi que le centre de vaccinations.

Outre la vaccination elle-même, les équipes proposent actions de prévention, conseils, éducation et traitements.

☎ : 04 70 46 11 10

@ : [sec.vaccinations@ch-moulins-zyzeure.fr](mailto:sec.vaccinations@ch-moulins-zyzeure.fr)

### Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)

Le CSAPA est spécialisé dans la prise en charge des addictions avec ou sans produit (*cyber-addiction, jeu pathologique...*). Il assure l'accueil de l'utilisateur et de son entourage, son écoute, son soutien, l'évaluation de son état de santé général et son accompagnement dans le respect et la gratuité des soins.

☎ : 04 70 20 11 42

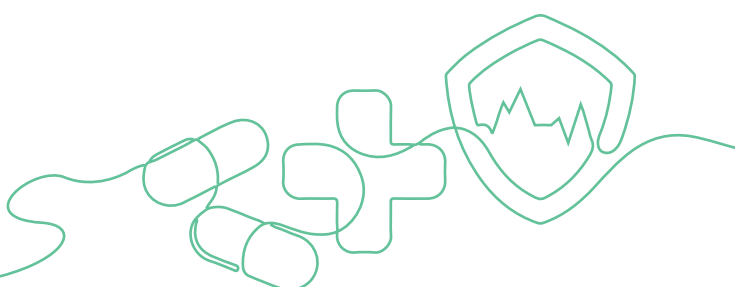
@ : [sec.csapa@ch-moulins-zyzeure.fr](mailto:sec.csapa@ch-moulins-zyzeure.fr)

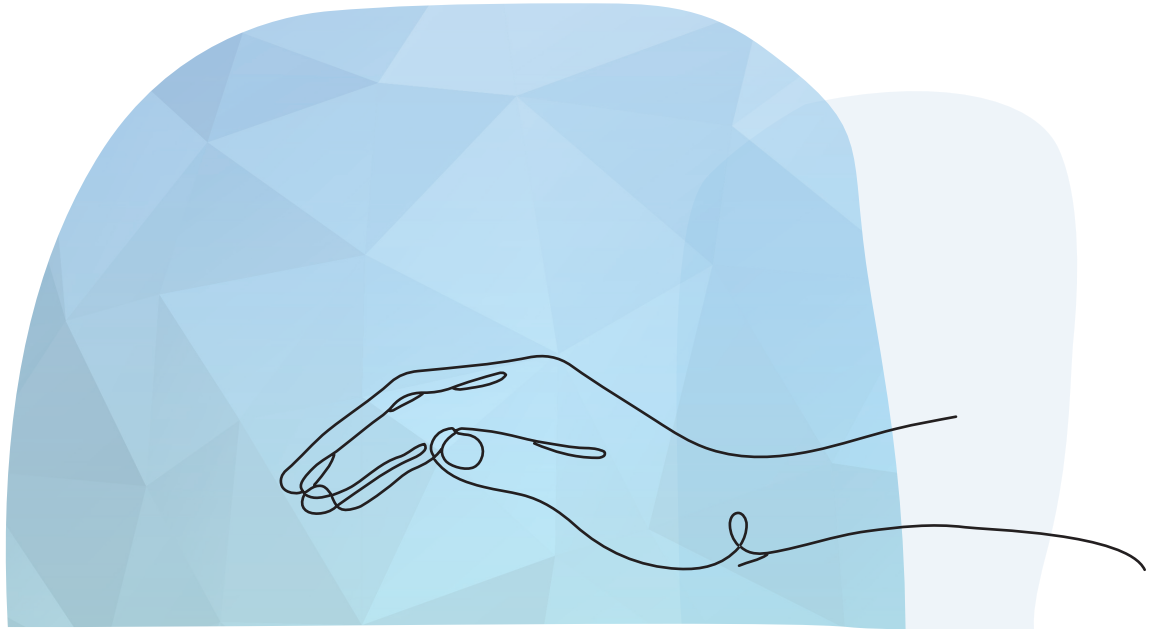
### Unité Transversale d'Éducation du Patient (UTEP)

L'UTEP promeut l'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) atteint de pathologies chroniques, pris en charge en milieu hospitalier, en médecine libérale et en ambulatoire. Elle coordonne les programmes d'ETP de son bassin de santé en lien avec les professionnels prenant en charge les patients atteints de pathologies chroniques : (*diabète, obésité, insuffisance cardiaque ou rénale, maladies chroniques, oncologie, conduites addictives...*).

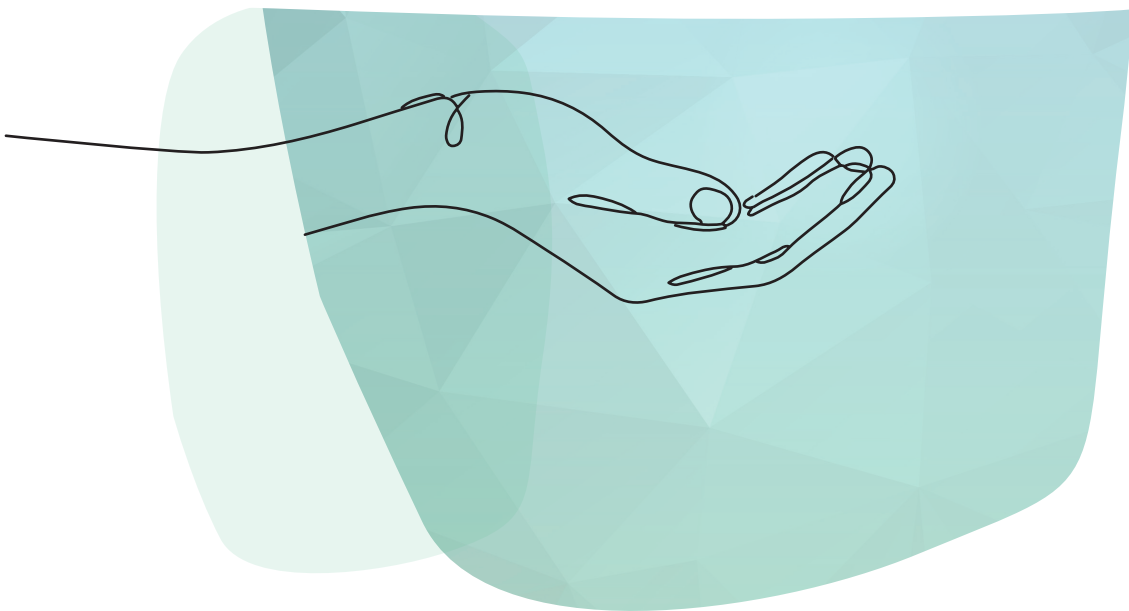
☎ : 04 15 14 85 09

@ : [sec.utep@ch-moulins-zyzeure.fr](mailto:sec.utep@ch-moulins-zyzeure.fr)





*Votre sortie*



# VOTRE SORTIE

## ↳ Les formalités de sortie

### Décision médicale

La décision de sortie est avant tout une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie.

Vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec un représentant légal muni d'une pièce d'identité ou être confié à des amis, famille ou ambulancier si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, vous devez rencontrer un médecin et, après information, signer un document qui atteste de votre volonté de refus de soins.

### Bulletin de situation

Avant de partir, n'oubliez pas de passer au bureau des entrées pour régulariser votre dossier administratif. Un bulletin de situation peut vous être délivré à cette occasion si nécessaire.

### Suivi médical après sortie

À la fin de votre séjour, un compte rendu de votre hospitalisation vous sera transmis. De plus, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens et les traitements que vous aurez reçus à l'occasion de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins.

Votre médecin peut également prescrire une hospitalisation à domicile (*voir page 23*), une hospitalisation de jour, un séjour en maison de convalescence, en centre spécialisé ou dans une structure de moyen ou long séjour.

### Paiement en ligne

Grâce au système TIPI « Titres payables par Internet », un moyen de paiement en ligne élaboré par la Direction des Finances Publiques, le patient peut s'acquitter via Internet et par carte bancaire de ses factures de soins. Sécurisé, facile et rapide, disponible 7j/7 - 24h/24 depuis n'importe quel ordinateur, le paiement peut s'effectuer dès réception de la facture.



## ➤ Les formalités de sortie (suite)

### Transports

La prise en charge des frais de transport par les organismes d'assurance maladie est subordonnée à la délivrance d'une prescription médicale conformément au référentiel sur les transports, défini par l'arrêté du 23 décembre 2006 et le décret n° 2011-258 du 10 mars 2011 (article R. 322-10 et suivants du code de la sécurité sociale), précisant le motif du déplacement et justifiant le moyen de transport prescrit. Les transports possibles sont :

**TRANSPORT INDIVIDUEL (véhicule personnel)**, lorsque l'état du patient lui permet de se déplacer seul et sans assistance particulière ; les frais de transport sont pris en charge par l'Assurance Maladie.

**TRANSPORT EN COMMUN (ex : bus, train...)**, lorsque l'état du patient nécessite la présence d'un tiers, ou si le patient a moins de 16 ans ; les frais de transport en commun du patient et de la personne accompagnante sont pris en charge.

**AMBULANCE**, lorsque le patient présente une déficience ou une incapacité nécessitant un transport :

- en position allongée ou demi-assise ;
- avec une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène ;
- avec brancardage ou portage ou un transport devant être réalisé dans des conditions d'asepsie.

### **TRANSPORT ASSIS PROFESSIONNALISÉ (Véhicule Sanitaire Léger) OU TAXI CONVENTIONNÉ**, lorsque le patient :

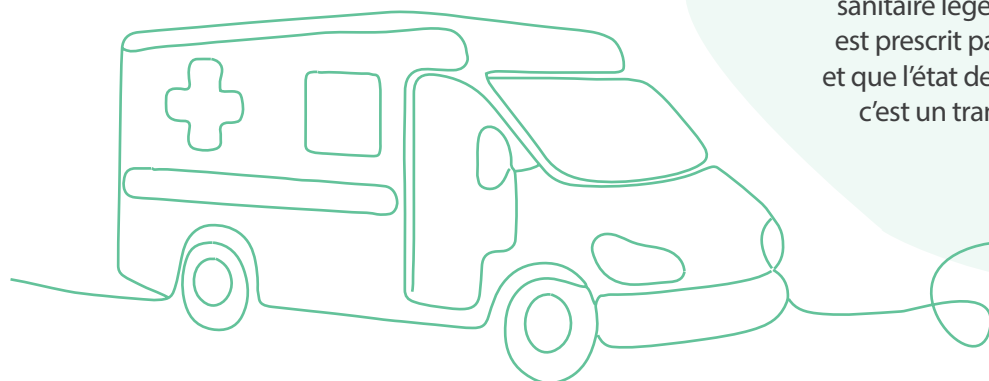
- présente une déficience ou une incapacité physique invalidante nécessitant une aide au déplacement, technique ou humaine, mais ne nécessitant ni brancardage ni portage ;
- présente une déficience ou une incapacité intellectuelle ou physique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant ;
- présente une pathologie nécessitant le respect rigoureux des règles d'hygiène ;
- présente une pathologie nécessitant la prévention des risques infectieux par la désinfection rigoureuse du véhicule ;
- suit un traitement ou est atteint d'une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport.

*Si le patient utilise un taxi non conventionné, le coût de son déplacement ne sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et restera intégralement à sa charge.*

### Transport partagé

Le transport partagé : un réflexe à adopter !

Lorsqu'un transport assis par véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi conventionné, est prescrit par un professionnel de santé, et que l'état de santé du malade le permet, c'est un transport partagé avec d'autres personnes qui est proposé.



## ↳ Votre avis, votre expérience

### Questionnaire de sortie

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure via un questionnaire remis avant votre sortie. Il est destiné à recueillir vos observations et suggestions. Vous pouvez le remettre aux professionnels de santé lors de votre hospitalisation.

### Enquête de satisfaction e-satis

Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être sollicité(e) par mail (2 à 10 semaines après hospitalisation) pour donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse mail au bureau des entrées lors des formalités d'accueil.

### Patients Partenaires

Et si on améliorait notre hôpital ensemble ?

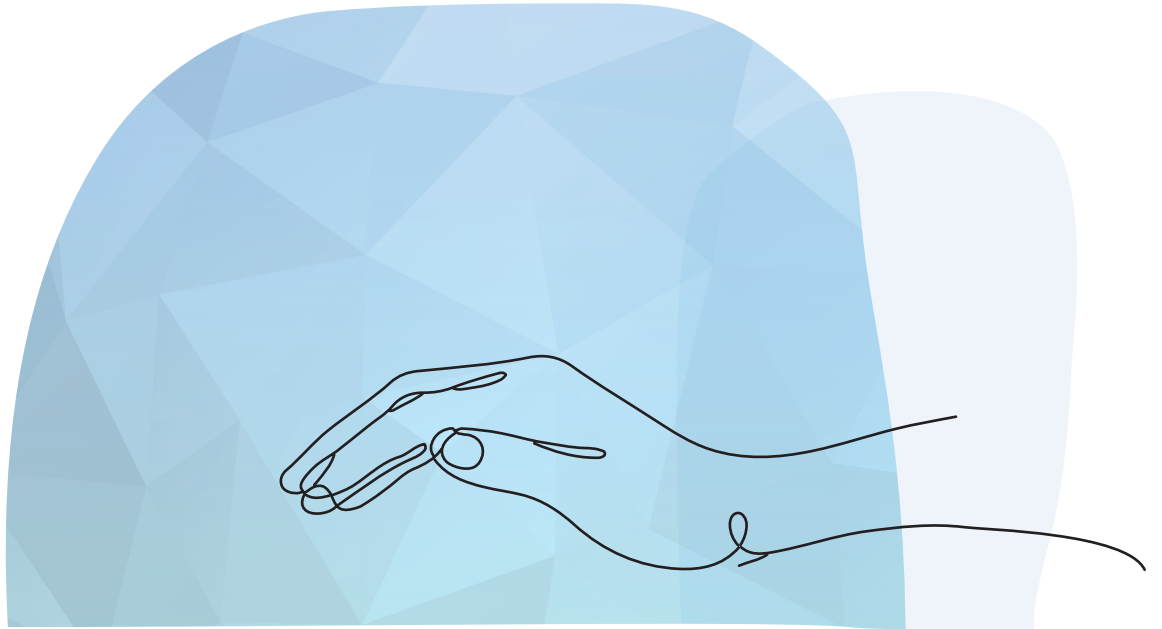
Afin d'optimiser le parcours patient, le Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure, a choisi de s'entourer de **Patients Partenaires**, des personnes désireuses de partager leur vécu, leur expérience, et de participer à l'amélioration du système de soins.

L'objectif est d'aller plus loin que le seul questionnaire de sortie. Il s'agit de recueillir autrement la parole du patient mais aussi de l'associer à différents groupes de travail pour faire évoluer l'établissement.

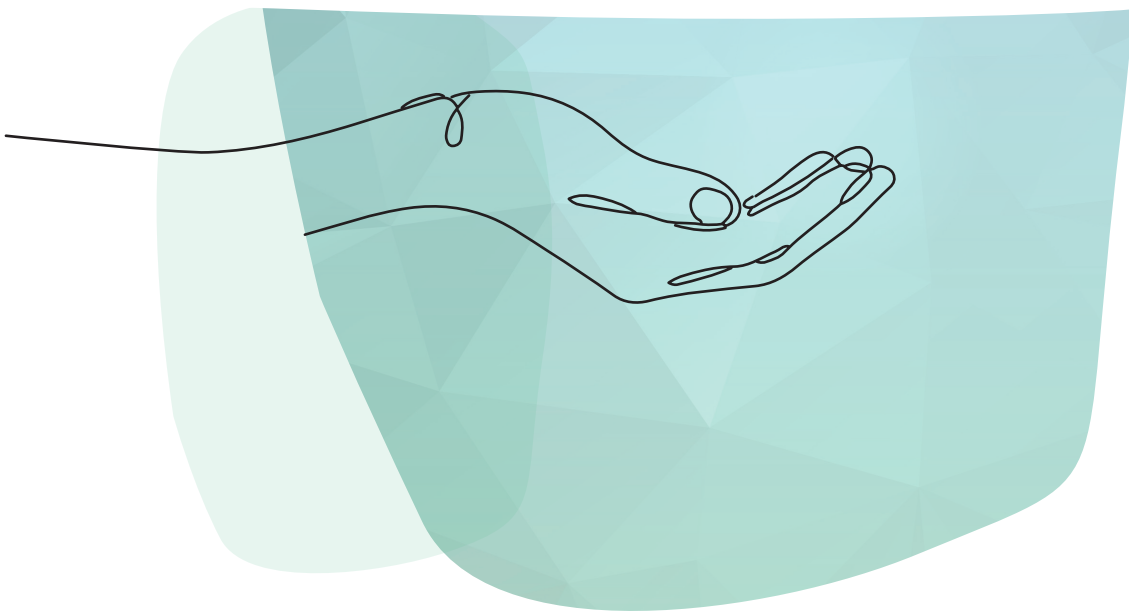


### L'hôpital mène l'enquête

En complément des enquêtes de satisfaction réalisées post-hospitalisation, notre établissement évalue régulièrement le taux de satisfaction des patients de certains services (*dialyse, radiothérapie, urgences...*), et ce afin de mieux connaître et de rendre compte de la qualité du service ainsi que de la prise en charge.



*Vos droits, vos devoirs*



# VOS DROITS, VOS DEVOIRS

## ↳ Le saviez-vous ?

### Règlement intérieur

Les droits et obligations des personnes hospitalisées au Centre hospitalier de Moulins–Yzeure sont consignés dans le règlement intérieur de l'établissement disponible sur le site internet de l'hôpital :

[www.ch-moulins-yzeure.fr](http://www.ch-moulins-yzeure.fr)



### Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient sauf exceptions prévues par les textes (*urgence notamment*). Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

### Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire ses directives anticipées. Cette déclaration écrite permet de préciser ses souhaits quant à la fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Si vous le souhaitez, adressez-vous à l'équipe.

### La personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité d'ordre administratif ou logistique.

On ne doit pas confondre personne à prévenir avec personne de confiance. Cependant, la personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

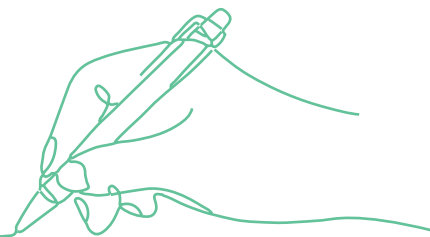
### Désignation de la personne de confiance

A votre arrivée, vous pouvez, si vous êtes majeur(e), désigner une personne de confiance parmi votre entourage familial, vos amis, votre médecin traitant ou toute autre personne majeure (*article L 1111-6 du Code de la Santé Publique*). Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation.

Cette personne pourra, si vous le souhaitez :

- vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- être consultée au cas où vous seriez vous-même hors d'état d'exprimer votre volonté et recevoir l'information à cette fin.

Cette désignation se fait par écrit et peut être révoquée à tout moment. Un complément d'informations vous sera remis.



## Vos devoirs

A l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veiller à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Ne se déplacer que dans une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène.

Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener la direction de l'établissement à prendre des mesures à l'encontre du patient et/ou de ses visiteurs.

## ↘ Le saviez-vous ? (suite)

### Mesure de protection

L'altération des facultés mentales et/ou corporelles d'une personne peut justifier une mesure de protection de ses intérêts civils. Sur demande du médecin ou de la famille, le juge des tutelles peut prononcer une mesure de protection du patient (*sauvegarde de justice, curatelle, tutelle*). Pour toute information, un mandataire judiciaire se tient à votre disposition au bureau des entrées.

### Soins psychiatriques sans consentement

Lorsqu'une personne est atteinte de troubles mentaux, qui nécessitent des soins psychiatriques et qu'elle n'est pas en état de donner son consentement aux soins, des dispositions particulières de soins sans consentement existent.

Elles sont régies par la loi du 5 juillet 2011, relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge. Elle est entrée en application le 1<sup>er</sup> août 2011 et modifiée en 2013.

### La CDSP\*

Extrait de L. 3222-5 du CSP : «...dans chaque département une **Commission Départementale des Soins Psychiatriques\*** est chargée d'examiner la situation des personnes admises en soins psychiatriques... ».

Le secrétariat de la CDSP est assuré par l'ARS, les patients peuvent écrire directement à :  
 Agence Régionale de Santé - ARA  
 241 rue de Garibaldi  
 Site de CLERMONT-FERRAND  
 DIJU - PSJ - SSC - CDSP 03 CS 93383  
 69418 LYON CEDEX 03

### Droits civiques

En application des dispositions du code électoral, le patient hospitalisé qui, en raison de son état de santé ou de sa condition physique, est dans l'impossibilité de se déplacer le jour d'un scrutin, peut exercer à l'hôpital son droit de vote par procuration. Une demande doit être effectuée par l'intermédiaire du cadre de santé.

En outre, si son état de santé le lui permet, le patient hospitalisé peut solliciter une permission pour aller voter.

### Intelligence Artificielle (IA)

Notre établissement intègre des technologies d'Intelligence Artificielle (IA) pour améliorer la qualité des soins. L'IA ne remplace jamais l'humain : elle complète l'expertise de nos professionnels qui restent les seuls décisionnaires.



## ➤ Votre dossier médical

### Informations recueillies - CNIL

Votre dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge (*vos antécédents, votre état de santé, les résultats de vos examens cliniques, radiologiques et de laboratoires*). Certaines informations établies lors de votre admission ainsi que le dossier infirmier sont joints au dossier médical. Sauf opposition justifiée de votre part, l'ensemble de ces données fait l'objet d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont utilisées par les professionnels du Centre Hospitalier et centralisées pour assurer la continuité de votre prise en charge. Vous pouvez en obtenir communication et, le cas échéant, demander des rectifications ou la suppression d'informations vous concernant.

La constitution des dossiers médicaux des patients par les services de soins et leur gestion par l'hôpital ont fait l'objet d'un avis favorable de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

### Conservation du dossier médical

Votre dossier d'admission est conservé durant 5 ans. Votre dossier médical doit être conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe à l'hôpital.

Pour les enfants de moins de 8 ans, la durée d'archivage est portée au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient. Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (*à compter de la date de décès*).

### Accès au dossier médical

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en charge, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical. La demande de communication de votre dossier doit être écrite et envoyée à :

- **par courrier :**  
Direction du Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure  
10 avenue du Général De Gaulle | BP 609  
03006 MOULINS Cedex
- **ou par mail :** [direction@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:direction@ch-moulins-yzeure.fr)

Cette demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

☎ : 04 70 35 76 05

### Droit à la protection des données

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de limitation de vos données personnelles. A ce titre vous pouvez saisir le délégué à la protection des données :

**par mail :** [dpo@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:dpo@ch-moulins-yzeure.fr)

**par courrier :** CH de Moulins-Yzeure - Direction à l'attention du Délégué à la Protection des Données  
10 avenue du Général De Gaulle - 03000 MOULINS.



## ↘ L'hôpital à votre écoute

### Commission des usagers - CDU

"La Commission Des Usagers est instituée dans chaque établissement de santé public ou privé". (Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016).



#### SES MISSIONS

La Commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs remarques et suggestions.

Elle examine les réclamations adressées à l'hôpital par les usagers et, le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

Elle est consultée, formule des avis et propositions afin d'améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des patients, des résidents et de leurs proches.

Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté au conseil de surveillance de l'hôpital.

#### SES MEMBRES À VOTRE ÉCOUTE :

- les représentants des usagers
- les médiateurs.

#### POUR PRENDRE CONTACT AVEC UN REPRÉSENTANT DES USAGERS :

☎ : 04 70 35 76 05

@ : [commission.usagers@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:commission.usagers@ch-moulins-yzeure.fr)

### Circuit des plaintes et réclamations

Suite à votre prise en charge ou celle d'un de vos proches, si vous avez un message à nous adresser (*remercier, questionner, faire une suggestion ou une réclamation*), la Direction est à votre écoute, fait le lien avec nos équipes sur le terrain et vous répond.

Toute plainte ou réclamation doit être, si possible, écrite et transmise :

- **par courrier :**  
Direction du Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure,  
10 avenue du Général De Gaulle | BP 609  
03006 MOULINS Cedex
- **ou par mail :**  
[commission.usagers@ch-moulins-yzeure.fr](mailto:commission.usagers@ch-moulins-yzeure.fr)

#### En cas de question ou de difficulté de rédaction :

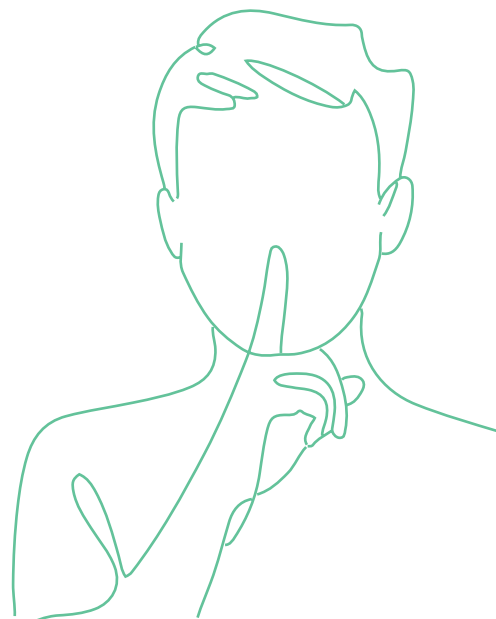
☎ : 04 70 35 76 05

Le site <https://www.france-assos-sante.org/> propose notamment un espace documentation avec des courriers types en téléchargement libre.

### Discretion et secret professionnel

L'ensemble du personnel est tenu au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

Il est demandé aux usagers de ne pas divulguer d'enregistrement (photo et/ou son) issu de l'établissement sans autorisation.



## ↘ Charte de la personne hospitalisée

La loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, reconnaît un certain nombre de droits détaillés ci-contre, notamment l'accès à l'information et à son dossier médical, l'exigence d'un consentement éclairé, la possibilité de désigner une personne de confiance. Vous trouverez également des informations concernant vos droits en cas de dispositions particulières.

L'intégralité de la charte de la personne hospitalisée en français et en anglais ainsi que son résumé traduit en 7 langues sont disponibles sur le site du ministère de la Santé : [solidarites-sante.gouv.fr](http://solidarites-sante.gouv.fr)



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



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



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



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



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



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



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



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



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

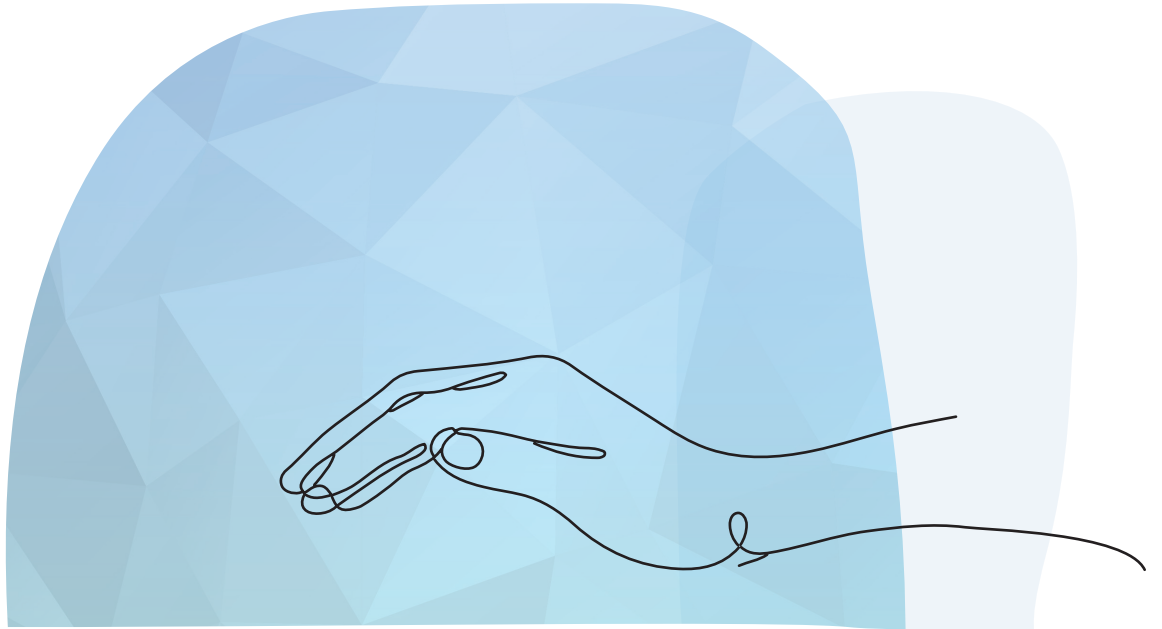


**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

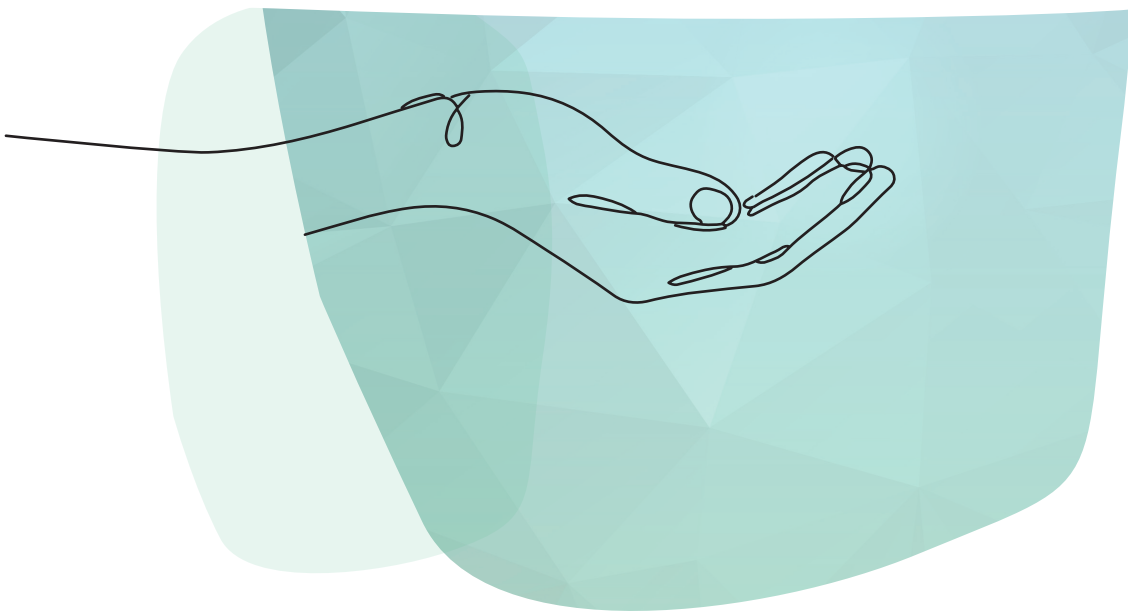


**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du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

Le CH de Moulins-Yzeure respecte également les chartes de l'enfant hospitalisé, Romain Jacob, de la personne âgée dépendante et de l'hospitalisation à domicile. Elles sont affichées dans les services concernés.



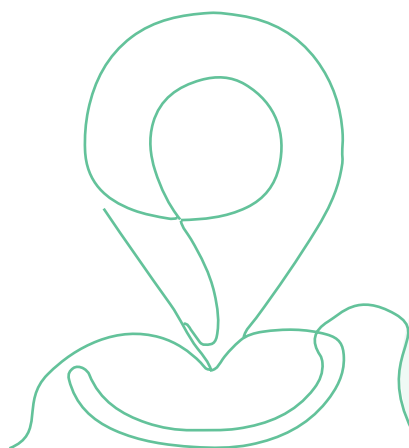
## Infos pratiques



# SITE DE MOULINS

10 avenue Général de Gaulle  
03006 MOULINS Cedex

Plan au 1<sup>er</sup> janvier 2026  
Suivez les mises à jour éventuelles  
sur notre site internet  
[ch-moulins-yzeure.fr](http://ch-moulins-yzeure.fr)



Un parking réservé aux personnes venant en consultations se situe à l'entrée du site.

Les accès des parkings intérieurs et du parking d'Allier sont réservés au personnel et aux personnes munies d'une autorisation.

Des places de stationnement pour les personnes vivant avec un handicap sont matérialisées dans l'enceinte du Centre Hospitalier.

Un abri deux-roues est disponible en face du PC Sécurité.

## ↳ Les services du site de Moulines

### 1 - BÂTIMENT AMBROISE PARÉ

<i>Rez-chaus.</i>	Bureau des entrées Hall d'entrée - Cafétéria/Presse PASS ( <i>Permanence d'Accès aux Soins de Santé</i> ) Unité de prélèvements d'organes et de tissus (UCPOT) Service d'Accueil des Urgences UHCD ( <i>Unité d'Hospitalisation Courte Durée</i> )
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Imagerie médicale ( <i>Radiologie - Scanner - Mammographie...</i> )
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Bloc opératoire Anesthésie Consultations Hépatologie-Gastro-Entérologie
<i>3<sup>ème</sup> étage</i>	Maternité - Hospitalisation Gynécologie
<i>4<sup>ème</sup> étage</i>	Chirurgie orthopédique et traumatologie Chirurgie gastro-entérologie Chirurgie vasculaire Chirurgie ophtalmologie
<i>5<sup>ème</sup> étage</i>	Chirurgie urologique Chirurgie digestive et viscérale
<i>6<sup>ème</sup> étage</i>	Pédiatrie

### 2 - BÂTIMENT MERCIER

<i>Rez-chaus.</i>	IRM
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Consultations externes Centre de prélèvements de biologie médicale
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Réanimation - Unité de soins intensifs polyvalents
<i>3<sup>ème</sup> étage</i>	Chirurgie ambulatoire Unité transversale de nutrition et de diététique
<i>4<sup>ème</sup> étage</i>	UPU ( <i>Unité Post-Urgences</i> )
<i>5<sup>ème</sup> étage</i>	Unité d'orientation

### 3 - BÂTIMENT CALMETTE

<i>Rez-chaus.</i>	SAMU – SMUR - CESU
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Consultations gynécologie-obstétrique IVG   Centre d'orthogénie et planning familial
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Salles de naissance
<i>3<sup>ème</sup> étage</i>	Néonatalogie
<i>4<sup>ème</sup> étage</i>	Consultations externes

### 4 - BÂTIMENT BOUDET

<i>Sous-sol</i>	Consultations : Neurologie, EMG, EEG, Hématologie, Allergologie, Pneumologie, Sommeil
<i>Rez-cour</i>	Chambre mortuaire
<i>Rez-chaus.</i>	Hôpitaux de jour Hématologie et Oncologie Consultations Oncologie
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Pneumologie - Unité du sommeil
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Oncologie et soins palliatifs

### 5 - RADIOTHÉRAPIE

### 6 - BÂTIMENT PASTEUR

<i>Rez-cour</i>	Hospitalisation à domicile ( <i>HAD</i> ) Aumônerie
<i>Rez-chaus.</i>	Néphrologie Médecine ambulatoire

### 6 - BÂTIMENT PASTEUR (suite)

<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Court séjour gériatrique
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Hospitalisation programmée (HPCD) Médecine interne
<i>3<sup>ème</sup> étage</i>	Addictologie alcool-tabac ( <i>UAL-ELSA</i> ) Éducation Thérapeutique du patient ( <i>UTEP</i> ) Victimologie et médecine légale du vivant

### 7 - BÂTIMENT CURIE

<i>Rez-cour</i>	Consultations et soins intensifs de Cardiologie
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Cardiologie et médecine vasculaire Hôpital de jour Douleur
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Court Séjour Gériatrique - COGERT

### 8 - BÂTIMENT CÈDRES

<i>Rez-cour</i>	Soins Médicaux et de Réadaptation Plateau technique de rééducation
<i>1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage</i>	EHPAD et Unité de Soins Longue Durée

### 9 - BÂTIMENT TILLEULS

<i>Rez-chaus.</i>	Pôle d'Activité et de Soins Adaptés
<i>Rez-chaus., 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage</i>	EHPAD
<i>3<sup>ème</sup> étage</i>	Soins Médicaux et de Réadaptation

### 10 - BÂTIMENT MONCEAU

<i>Service de Prévention des Maladies Infectieuses :</i>	
>	Centre Gratuit d'Information de Dépistage et Diagnostic ( <i>CeGIDD</i> )
>	Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse ( <i>CLAT</i> )
>	Centre de vaccinations

### 11 - 12 - 13 - BÂTIMENTS CORNIL | HORLOGE | DESBRET

### 14 - BÂTIMENT CHANTEMESSE

<i>Rez-chaus.</i>	ACCANTHE - Espace d'accompagnement thérapeutique
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Direction générale

### 15 - BÂTIMENT MONTMORENCY

<i>Rez-chaus.</i>	Hôpital de jour et Unité Mobile de Gériatrie Consultations mémoire Dialyse péritonéale
<i>2<sup>ème</sup> étage</i>	Centre d'évaluation et de traitement de la douleur Équipe d'Accompagnement et Soins Palliatifs

### 16 - BÂTIMENT HAMBURGER

<i>Rez-chaus.</i>	Accueil de jour et plateforme de répit Service social
<i>1<sup>er</sup> étage</i>	Consultations de néphrologie
<i>1<sup>er</sup> étage et 2<sup>ème</sup> étage</i>	Hémodialyse rénale et Autodialyse

### 17 - CAMSP (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce)

### 18 - PC SÉCURITÉ

### 19 - PML - PHARMACIE - LABORATOIRE

### 20 - ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

# SITE D'YZEURE

Route de Gennetines - BP 23  
03401 YZEURE Cedex



L'entrée du site d'Yzeure est régulée.  
Les parkings aux abords des pavillons  
sont libres d'accès.

## ↘ Les services du site d'Yzeure

### 1 - STANDARD - ACCUEIL

### 2 - ADMINISTRATION

### 3 - BÂTIMENT LAUZIER

#### Psychiatrie adulte

> Hospitalisation psychiatrique

### 4 - BÂTIMENT CHASLIN

#### Psychiatrie adulte

> Hospitalisation psychiatrique

### 5 - BÂTIMENT CARBILLET

#### Psychiatrie adulte

> Unité d'entrée adultes

### 6 - BÂTIMENT TOULOUSE

#### Gérontopsychiatrie

> Hôpital de jour et hospitalisation

> Consultations

> CMP

### 7 - BÂTIMENT LES MAGNOLIAS

#### EHPAD

> EHPAD

> Unité d'Hébergement Renforcée

### 8 - DE CLÉREMBAULT

#### Psychiatrie adulte

> Hospitalisation psychiatrique

### 9 - BÂTIMENT BINET

#### Pédopsychiatrie (enfants et ados)

> Hôpital de Jour Enfants et Adolescents

> CMP Enfants et Adolescents

#### Directions des Ressources Humaines

> Formation continue - Salles de réunion

> PRAP

### 15 - BÂTIMENT JEAMMET

#### Pédopsychiatrie (enfants et ados)

> Unité Enfants et adolescents

### 11 - BÂTIMENT GIDON

#### Activités thérapeutiques en Santé Mentale

### 12 - ATELIERS YMAGO

#### Activités thérapeutiques en Santé Mentale

### 13 - CHAPELLE

### 14 - TÉLÉCLUB

#### Activités thérapeutiques en Santé Mentale

### 16 - MAS Le Belvédère

> Maison d'Accueil Spécialisée

## ↘ Autres sites rattachés au CH de Moulins-Yzeure

### Hôpital de jour de psychiatrie adulte

15 rue Denis Papin 03000 MOULINS

### CATTP - Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Partiel

15 rue Denis Papin 03000 MOULINS

### Thérapie familiale et de couple

15 rue Denis Papin 03000 MOULINS

### CeSPA - Centre de Soins Post-Aigus

41 avenue d'Orvilliers 03000 MOULINS

### CSAPA - Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

10 rue Georges-Lucien Périchon  
03000 MOULINS

### Centres Médico-Psychologiques (CMP)

#### CMP Adultes

- à **MOULINS** - 18 rue des Tanneries (03000)
- à **LE DONJON** - 7A, parc Le Plessis (03130)
- à **DOMPIERRE-SUR-BESBRE**  
4 route de Vichy (03290)
- à **BOURBON-L'ARCHAMBAULT**  
1 boulevard Mouillères (03160)
- à **ST-POURÇAIN-SUR-SIOULE**  
32 rue Champ-Feuillet (03500)

#### CMP Enfants - Adolescents

- à **ST-POURÇAIN-SUR-SIOULE**  
29 rue Pierre et Marie Curie (03500)
- à **DOMPIERRE-SUR-BESBRE**  
4 route de Vichy (03290)

[ch-moulins-yzeure.fr](http://ch-moulins-yzeure.fr)



CENTRE HOSPITALIER  
**MOULINS-YZEURE**