

Guide pratique du patient

Hôpital neuchâtelois

Hôpital neuchâtelois

Guide pratique du patient

Hôpital neuchâtelois

Guide pratique du patient



Message de bienvenue

Un hôpital au service de tous

Né en 2006 de la réunion des hôpitaux publics du canton, l'Hôpital neuchâtelois accueille des patients dans **cinq sites et deux polycliniques**. Plus de **2000 professionnels de la santé** s'engagent au quotidien pour assurer une prise en charge de qualité pour chacun de nos patients. Du médecin au personnel infirmier en passant par les ressources humaines, les finances et l'intendance, tous nos collaborateurs s'engagent pour que votre séjour hospitalier réponde au mieux à vos besoins.

L'Hôpital neuchâtelois collabore étroitement avec l'ensemble du réseau de soins, en particulier les médecins traitants et les services d'aide et de soins à domicile. Ce partenariat est essentiel pour que, comme chaque patient, vous puissiez bénéficier de soins appropriés avant, pendant et éventuellement après votre hospitalisation.

Toutes **les informations utiles à votre séjour** au sein de l'Hôpital neuchâtelois figurent dans cette brochure. Les formalités d'admission, vos droits et devoirs ainsi que des renseignements pratiques sur les équipements et services mis à votre disposition. Si quelque chose ne vous paraît pas clair, n'hésitez pas à questionner nos équipes. Nous vous souhaitons un bon séjour chez nous.

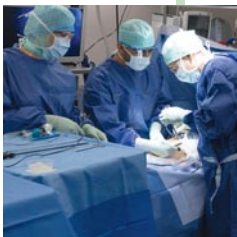




Message de bienvenue	01
Nos professionnels	03
Votre admission	05
Votre séjour	07
A votre service	09
Visites	11
Vos droits et vos devoirs	13
Recherche médicale	16
Registre neuchâtelois et jurassien des tumeurs	17
Votre sortie	18
Adresses et coordonnées	19

Nos professionnels

Sur chaque site de l'HNE, une équipe vous accueille et facilite votre arrivée et votre séjour. Vous reconnaîtrez **les différentes catégories** de professionnels grâce à **leurs badges**.





Personnel médical



Personnel infirmier



Autre personnel soignant diplômé



Personnel soignant non-diplômé



Personnel paramédical



Personnel technique et hôtelier



Personnel administratif



Stagiaires et apprentis

(rose décliné en différentes couleurs complémentaires en fonction du département ou service)

Votre admission

Présentez-vous à l'accueil où votre dossier sera établi. Nous vous remercions d'accueillir avec compréhension les questions qui vous seront posées. Sachez qu'elles sont indispensables pour constituer votre dossier et que les informations que vous nous confiez sont protégées par le secret professionnel.

Si **vous arrivez en urgence**, un enregistrement administratif sommaire est fait à votre arrivée. Votre dossier sera complété par la suite, soit à votre chevet soit par un de vos proches.

Si vous souhaitez **ne pas recevoir de visites**, dites-le dès votre entrée aux réceptionnistes et répétez-le dans le service. L'information de votre hospitalisation restera alors confidentielle, aucun renseignement ne sera transmis par l'accueil, la centrale téléphonique ou la poste. Cela signifie qu'aucune visite ou appel téléphonique ne pourra être orienté vers vous et qu'aucun courrier ou fleurs ne pourront vous être livrés.



Conseil

Dans la mesure du possible, ne gardez pas de somme d'argent importante ni d'objets précieux sur vous ou dans votre chambre. Le vol, la perte ou la détérioration des valeurs et des autres effets personnels (vêtements, trousse de toilette, appareil auditif, prothèse dentaire, lunettes ou verres de contact par exemple) n'est pas impossible et, sauf circonstances tout à fait exceptionnelles, l'hôpital n'en assumera pas la responsabilité. Un coffre-fort est à votre disposition à la réception (accès : horaire restreint). Seuls les dépôts qui y sont placés sont sous la responsabilité de l'hôpital. Les réceptionnistes vous renseigneront volontiers.



Documents à présenter aux admissions

- **la lettre de convocation** de l'hôpital
- **l'engagement relatif aux conditions d'admission** et à la couverture des frais médicaux dûment lu et signé
- **la carte d'assurance** délivrée par votre assurance maladie ou un certificat
- **une pièce d'identité valable** (passeport, carte d'identité, permis de domicile, permis de conduire)
- **votre livret de famille** si vous venez à la maternité
- cas échéant **votre passeport allergie**. Signalez le plus rapidement possible au médecin si vous êtes allergique avec des réactions sévères et/ou vitales (médicaments, aliments, etc.)

Emmenez les médicaments que vous prenez régulièrement (traitement en cours pour une durée de trois jours). Pensez également à apporter avec vous **les documents médicaux** susceptibles de faciliter votre traitement ou d'éviter des examens inutiles (carte de groupe sanguin, radiographies et autres résultats récents, liste de médicaments, carnet de vaccination, carnet de suivi de diabète ou traitement anticoagulant si vous en avez un).

Les transferts entre les sites de l'Hôpital neuchâtelois ne nécessitent aucune formalité administrative. Par contre, si vous venez d'un autre établissement, vous effectuez normalement les formalités d'admission.

Si vous avez reçu une feuille de transfert, remettez-la à l'équipe soignante, elle contient les renseignements nécessaires à la poursuite de votre traitement.

Votre séjour

Notre brigade de cuisine se fait un plaisir d'apprêter pour vous **différents plats**, dans l'éventail de nos prestations, se conformant à vos besoins si le médecin vous prescrit un régime.

L'équipe hôtelière ou soignante vous renseignera volontiers au moment de la prise de commande de vos repas. Pour s'adapter à votre appétit et à votre demande, les portions servies sont modulables.

Sur prescription médicale, vous recevrez des conseils nutritionnels adaptés pour tous les aspects particuliers liés à votre alimentation.

Vos proches ont également la possibilité de **partager un repas à l'hôpital**. Les collaborateurs hôteliers ou soignants sont à votre disposition pour réserver et choisir votre repas et celui de vos proches. **Une commande anticipée** peut s'avérer nécessaire sur certains sites.





La **consommation d'alcool** n'est autorisée qu'avec l'accord de votre médecin.

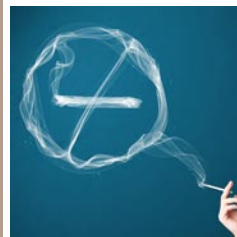
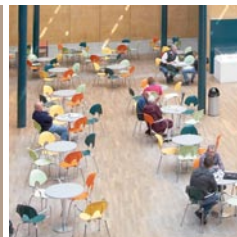
La **cafétéria** vous offre un lieu de rencontre privilégié. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition en dehors des heures d'ouverture.

L'hôpital est un lieu de santé **sans fumée**. Un espace fumeur y est toutefois prévu. Nous vous demandons de bien vouloir respecter les indications en la matière.

Le **courrier** est acheminé tous les jours jusqu'à votre chambre. Il vous incombe d'organiser votre changement d'adresse temporaire (formulaire disponible à la poste). Pour l'expédition de votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition.

Votre liberté de mouvement et vos déplacements sont importants. Un **fauteuil roulant** peut vous être prêté le temps de votre séjour. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

L'hôpital n'assume pas **l'entretien des effets personnels**.



A votre service

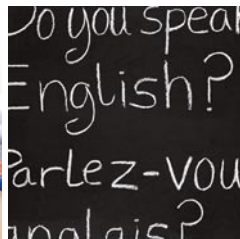
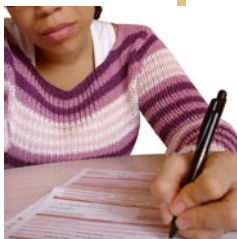
Service social et infirmières de liaison

Lieu d'écoute et lien avec l'extérieur, **le service social** met à votre disposition et à celle de vos proches **un soutien et une aide concrète dans la résolution de problèmes pratiques** (assurances sociales, problèmes financiers, aide à la famille, placements, transports, etc.).

Le service social et de liaison participe en interdisciplinarité à votre sortie de l'hôpital en organisant un transfert, une convalescence, une entrée dans un EMS, un retour à domicile avec **la mise en place de structures d'aide** si votre état de santé le demande (soins, repas, transports, aide-familiale, etc.).

Vous pouvez prendre contact avec ce service en vous adressant au personnel soignant, au médecin ou à la réception.

Si vous n'êtes pas de langue maternelle française et que vous souhaitez obtenir des informations dans votre propre langue, les assistants sociaux et le personnel soignant rechercheront **un interprète**.



Aumônerie

Lors de votre admission, nous vous invitons à indiquer votre appartenance religieuse, permettant ainsi à **l'équipe d'aumônerie** de vous connaître. Si vous ne souhaitez pas sa visite, signalez-le simplement à l'hôtesse d'accueil ou au personnel soignant.

Mandatée par les trois Eglises chrétiennes reconnues dans le canton de Neuchâtel (Eglises catholique romaine, catholique chrétienne et réformée évangélique), l'équipe d'aumônerie assume **l'accompagnement spirituel** des patients dans le respect et la liberté de chacun. Elle relaie vos demandes relatives à d'autres confessions, religions, conceptions spirituelles ou philosophiques.

L'aumônerie vous propose **une écoute, un dialogue**, un accompagnement et une occasion d'aborder vos questions spirituelles. Si vous désirez la visite d'un aumônier, ou si vous avez une demande spécifique (communion, Sainte-Cène, sacrement, etc.), adressez-vous au personnel soignant de votre unité.





Information pour le patient

Si à un moment ou à un autre vous ne pouvez ou **ne souhaitez pas recevoir de visites**, informez-en la réception et le personnel soignant qui apposera un panneau sur la porte de votre chambre.



Information pour le visiteur

La réception vous indiquera le numéro de chambre de la personne que vous venez trouver et vous orientera dans l'hôpital.

Une bonne visite, sauf famille proche, devrait se limiter à **20 minutes**.

Nous vous remercions:

- de comprendre que les soins et thérapies ont la priorité sur les visites
- de respecter le repos du patient et de ses voisins de chambres
- de ne pas être trop bruyant en limitant les rencontres avec de petits enfants et en venant en petit nombre.

Pour des raisons d'hygiène, **seules les fleurs coupées sont autorisées** dans les chambres. Merci de penser à l'espace du malade et de préférer de petits bouquets.

Aux soins intensifs et en salle de réveil, les fleurs ne sont pas acceptées.

Renseignements sur l'état de santé des patients

Pour préserver le secret médical, **l'hôpital ne donne aucun renseignement par téléphone sur l'état de santé d'un patient**, à moins que celui-ci n'y ait préalablement consenti. Si tel est le cas, demandez que l'on vous passe le personnel infirmier du service, qui vous informera.

Heures de visites 14h00-20h00

Tout cas particulier
peut être discuté avec
le personnel infirmier.

Priorité aux soins et aux visites médicales

Nous vous remercions de le comprendre et d'en avertir vos proches et amis, qui seront peut-être invités à devoir quitter la chambre.

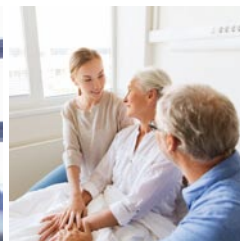
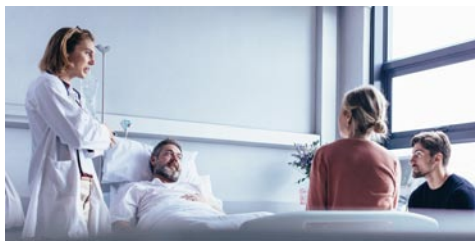
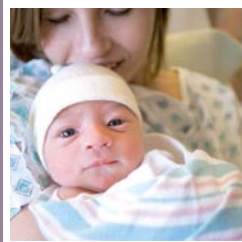
SOINS INTENSIFS (familles, proches)
13h00-15h00 et 18h00-19h00

MATERNITE

Visites libres pour les papas, dont la présence est appréciée à tout moment de la journée.

PEDIATRIE et NEONATOLOGIE

Visites libres pour les parents, qui sont les bienvenus à toute heure au chevet de leur enfant. Sur demande, un lit pliable peut être mis à leur disposition pour passer la nuit auprès de lui. En néonatalogie, les visites sont autorisées sous certaines conditions pour les membres de la famille proche également.



Comme le précise **la Loi neuchâteloise de santé**, chacun a droit aux soins que son état de santé requiert, dans le respect de sa dignité. Parmi vos droits figurent le droit à l'information, le droit à l'autodétermination, le droit d'accès à votre dossier médical ainsi que le droit à la confidentialité des données qui vous concernent.

Information mutuelle pour un partenariat soignant-soigné

Afin de définir le traitement le plus adapté à votre situation, **vous devez renseigner le personnel soignant**, dans toute la mesure du possible, sur votre état de santé et son évolution. Vous devez, par ailleurs, suivre les prescriptions que vous avez acceptées, suivre les directives des collaborateurs de notre institution et faire preuve d'égard envers le personnel soignant et les autres malades.

Vous avez le droit de savoir. Votre médecin et le personnel soignant vous renseignent régulièrement, avec des mots simples, sur votre état de santé, sur les possibilités de traitements, leurs avantages et leurs inconvénients, les alternatives existantes, les risques éventuels, l'aspect financier, en particulier la couverture d'assurance des mesures diagnostiques et thérapeutiques proposées. N'hésitez pas à leur poser des questions.

Avec votre accord, votre médecin responsable informe votre famille et vos proches sur votre état de santé.

Votre consentement

Aucun traitement ne peut être entrepris sans **votre consentement libre et éclairé**, à moins que la situation soit d'une urgence telle que le personnel soignant doit agir sans pouvoir communiquer avec vous, mais conformément à vos intérêts.

En cas d'incapacité de discernement, le médecin est en droit d'informer votre représentant autorisé, conformément aux dispositions légales applicables.



Directives anticipées, représentant thérapeutique

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées, soit de consigner à l'avance vos souhaits dans le domaine des soins médicaux, pour autant qu'ils soient conformes aux standards médicaux, pour le cas où vous deviendriez incapable de discernement.

Vous pouvez également désigner un représentant thérapeutique (un proche, un ami, une personne de confiance) qui sera chargé de prendre les décisions concernant votre traitement à votre place si vous n'êtes plus capable de le faire. Ces directives peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Confidentialité et accès à votre dossier médical

Les renseignements figurant dans votre dossier sont strictement confidentiels. Ils sont soumis au secret médical, tel que défini notamment dans le Code pénal suisse, dans la Loi neuchâteloise de santé et dans la législation relative à la protection des données. Aucune information ne peut être communiquée à un tiers sans votre accord, à moins que la loi n'en dispose autrement.

Vous pouvez, à tout moment et pour autant que l'organisation du service le permette, demander à consulter votre dossier médical et recevoir des explications spécifiques.

Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier ou qu'un professionnel de la santé extérieur à l'Hôpital neuchâtelois, ou tout autre tiers, ait accès à votre dossier, vous devez adresser une demande écrite à votre médecin au sein de l'hôpital, à son secrétariat ou à l'unité des archives médicales centrales. Vous joindrez à votre demande une photocopie d'une pièce d'identité valable. Des informations vous concernant (sexe, année de naissance, domicile, nationalité), des données sur votre séjour et les raisons de votre hospitalisation, sont transmises à des fins statistiques, sous forme cryptée, à l'Office fédéral de la statistique sans mention de vos nom et prénom. Toutes les personnes et tous les services chargés d'exécuter le relevé sont tenus au secret professionnel. La confidentialité des données est ainsi garantie.

Comme le prévoit la Loi fédérale sur l'assurance-maladie, à l'instar d'autres lois d'assurances sociales, l'Hôpital neuchâtelois transmet à votre assurance maladie une facture détaillée des prestations fournies, qui lui permet de se déterminer sur la prise en charge des soins dispensés. L'assureur peut demander des renseignements médicaux supplémentaires. Si vous le demandez au préalable, les indications d'ordre médical ne seront remises qu'au médecin-conseil de votre assureur.

L'Hôpital neuchâtelois peut mandater un tiers pour procéder au codage des prestations ou conduire une procédure de recouvrement de facture; cela implique la transmission de certaines de vos données au tiers concerné, réalisée avec toute la diligence nécessaire.

Respect de vos droits, doléances et réclamations

Si vous estimez que certains de vos droits n'ont pas été respectés ou que vous souhaitez plus simplement exprimer un avis quant à votre prise en charge, vous avez la possibilité de vous adresser, par écrit, à la direction générale de notre institution (Hôpital neuchâtelois, direction générale, Maladière 45, 2000 Neuchâtel), qui prendra vos remarques en considération et qui se chargera de trouver la solution la plus appropriée à votre problème. Le cas échéant, si l'Hôpital neuchâtelois ne répond pas à vos attentes, l'Autorité de conciliation en matière de santé (Louis-Favre 39, 2017 Boudry, tél. 032 889 64 56) peut être saisie, conformément à l'article 27 de la Loi neuchâteloise de santé. Enfin, n'oubliez pas que, comme vous, les autres malades et l'ensemble des collaborateurs de notre institution ont également des droits. Nous vous remercions de vous conformer aux directives en vigueur dans nos murs et de faire preuve de respect, tant à l'égard de notre personnel que des autres patients.

Si vous désirez des informations complémentaires sur vos droits et devoirs nous vous suggérons les sites Internet suivants:

www.ne.ch/autorites/DFS/SCSP/droits-patients,

information disponible en 17 langues

www.droitsdupatient.ch

www.sanimedia.ch

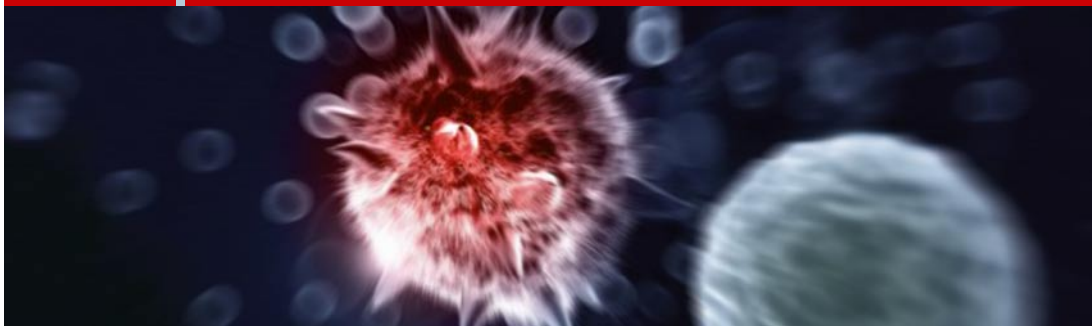


Plusieurs médecins de l'Hôpital neuchâtelois sont affiliés à des hôpitaux universitaires, ce qui les amène à participer à des projets de recherche clinique, qui permettent de mieux comprendre certaines maladies rares ou d'améliorer la prise en charge de certaines pathologies.

En tant que patient, il se peut que vous soyez invité à participer à un tel projet. Une information préalable vous serait alors donnée sur vos droits, sur les caractéristiques de l'étude, ses bénéfices et éventuellement ses risques. **Vous seul pouvez donner votre accord pour la participation à une telle étude et vous pouvez à tout moment décider d'y renoncer.**

La recherche peut également concerner les données (liées à la santé ou non-génétiques) qui sont contenues dans les dossiers des patients et qui sont utilisées, dans la plupart des cas, une fois que le patient a déjà quitté l'établissement. Dans ce cas, les données sont anonymisées et ne peuvent être mises en relation avec une personne déterminée. Les données non-génétiques peuvent être aussi codées.

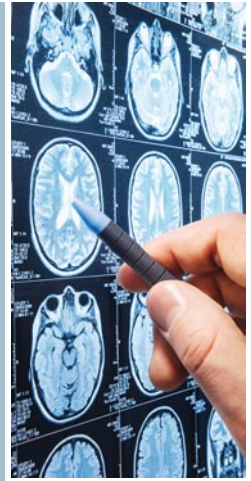
Si vous désirez vous opposer à ce que certaines données de votre dossier médical puissent être utilisées de manière anonyme ou codée (données non-génétiques) à des fins de recherche, il vous suffit de le communiquer au personnel soignant qui se chargera d'en faire la mention sur votre dossier médical.



Registre neuchâtelois et jurassien des tumeurs

Pour contribuer à la lutte contre le cancer, les diagnostics de maladies tumorales sont transmis au Registre neuchâtelois et jurassien des tumeurs, tel que prévu par la Loi neuchâteloise de santé, qui est soumis à des règles strictes garantissant la confidentialité des données récoltées. Cette transmission a été en outre autorisée par la commission d'éthique compétente.

Sauf opposition de votre part, l'Hôpital neuchâtelois transmet les données nécessaires.



Votre sortie

La date de votre sortie est fixée en accord avec votre médecin. Dès votre admission, cette sortie est évoquée et préparée avec vous afin de faciliter votre retour à la vie quotidienne.

Les sorties ont lieu le matin à 11h00. Nous vous remercions de vous organiser en ce sens. Vous pourrez au besoin séjourner dans le salon patients et y attendre vos proches ou votre transport.

Votre sortie est organisée dès que votre médecin juge que votre état de santé le permet. Vous pouvez néanmoins sortir en tout temps. Si, après avoir été informé des risques encourus vous prenez la décision de sortir contre avis médical, le personnel soignant vous demandera de signer une décharge.

Notre objectif est de vous permettre de quitter l'hôpital dans les meilleures conditions. En fonction de vos besoins, assistants sociaux et infirmiers de liaison vous accompagnent dans vos démarches de sortie. Si une convalescence est nécessaire, qu'un retour à domicile n'est pas envisageable, ils recherchent pour vous et avec vous un lieu de vie adapté.



Conseil

Avant de quitter l'hôpital, veillez à récupérer vos affaires personnelles, les radiographies et les médicaments que vous avez apportés avec vous et les valeurs que vous avez déposées dans le coffre-fort à la réception.

Nous vous souhaitons un bon retour ainsi que le meilleur possible pour votre santé.

Adresses et coordonnées

Hôpital neuchâtelois - Pourtalès

Rue de la Maladière 45 - 2000 Neuchâtel
Tél. 032 713 30 00
Hôpital de soins aigus

**Hôpital neuchâtelois - La Chaux-de-Fonds**

Rue du Chasseral 20 - 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 967 21 11
Hôpital de soins aigus

**Hôpital neuchâtelois - Val-de-Ruz**

Rte de Landeyeux - 2046 Fontaines
Tél. 032 854 45 45

Centre de traitement et de réadaptation (CTR),
Médecine physique et de réadaptation (MPR)

**Hôpital neuchâtelois - Le Locle**

Rue de Bellevue 42 - 2400 Le Locle
Tél. 032 933 61 11

Centre de traitement et de réadaptation (CTR)

**Hôpital neuchâtelois - La Chrysalide**

Rue de la Paix 99 - 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 912 56 76

Centre de référence en soins palliatifs



Antennes – Policliniques

Policlinique du Val-de-Travers

Rue de l'Hôpital 4 - 2108 Couvet
Tél. 032 864 64 64

**Policlinique pédiatrique des Montagnes**

Serre 63 - 2300 La Chaux-de-Fonds
Tél. 032 713 38 48

