



## Charte Marianne

### Des services du Centre Hospitalier Andrée Rosemon de Cayenne

*L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Cayenne, malgré un contexte hospitalier contraignant et complexe, s'efforce d'améliorer de façon continue la qualité des prestations qui vous sont offertes.*

*C'est la raison pour laquelle, notre établissement s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil en se fixant les objectifs suivants :*



#### Un accès plus facile à nos services

- Votre hospitalisation nécessite certaines formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les caisses et organismes qui vous garantissent ;
- Sachez que ces formalités - que nous nous emploierons à vous rendre les moins contraignants possibles - permettent d'établir votre dossier administratif et d'éviter un contentieux ultérieur ou une avance de frais inutile.
- L'Hôpital est à votre service et a pour mission de vous offrir des soins d'excellente qualité. Pour que votre séjour y soit satisfaisant, l'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique, s'efforce de concilier les besoins des malades et les nécessités de la vie hospitalière. Un climat de confiance est nécessaire. Il suppose des droits et devoirs pour chacun.
- Votre hospitalisation nécessite quelques formalités indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour dans les plus brefs délais par les caisses et organismes qui vous garantissent.

#### En cas d'entrée en Urgence

Si votre état de santé nécessite une hospitalisation, Les formalités administratives pourront être effectuées par un membre de votre famille, un ami ou vous-même ultérieurement, au bureau des admissions, dans les plus brefs délais.

#### En cas d'entrée programmée

A votre arrivée à l'hôpital vous vous adressez directement au Bureau des Admissions, dont les horaires d'ouverture sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 07 h à 18 h
- le samedi de 07 h 30 à 13 h 30
- le dimanche et les jours fériés de 7H30 à 12H30



## Un accueil attentif et courtois

- Présentation de la chambre et du service : Selon le service, votre chambre comporte un ou plusieurs Lits. Votre séjour dans une chambre individuelle dépendra du nombre de places disponibles. La présence permanente d'un parent aux côtés d'un enfant, est facilitée dans la mesure du possible. Dès votre installation, vous serez pris en charge par une équipe :

Vous apprendrez vite à reconnaître :

- Le corps médical (chef de service, médecins hospitaliers et internes)
- Le cadre supérieur de santé,
- les cadres de santé, responsables du fonctionnement du service
- Les infirmiers (ères)
- Les sages femmes
- Les aides soignantes
- Le masseur- kinésithérapeute
- La secrétaire médicale
- L'assistante sociale
- Le (la) psychologue
- La diététicienne
- Les agents des services hospitaliers

Le corps médical reste en relation, avec votre médecin traitant.

Sauf opposition de votre part, il est à votre disposition pour recevoir et informer votre famille.

Nous vous rappelons que l'ensemble du personnel est lié par le secret médical.

### RESPECT DE LA DIGNITE ET DE LA PERSONNALITE DU PATIENT :

L'ensemble du personnel est sensibilisé au respect de la dignité et de la personnalité de chaque patient, compte tenu des locaux et des nécessités d'organisation des soins : La plus grande courtoisie lui est demandée à l'égard des patients.



**Une réponse  
compréhensible  
à vos demandes  
dans un délai annoncé**

- **ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL :**  
En application de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez consulter directement votre dossier médical (gratuitement) ou en demander une copie (avec frais de reprographie des éléments le composant), pour cela, vous devez adresser, sur présentation d'une pièce d'identité, votre demande par courrier à :

Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier Andrée Rosemon  
3 rue des Flamboyants  
BP 6006  
97306 CAYENNE cedex

Qui vous communiquera les modalités de remise de votre dossier.

- dans un délai de 30 jours pour une hospitalisation



**Une réponse  
systématique  
à vos réclamations**

- **CONCILIATION RECOURS :**  
Pour toute contestation ou réclamation, vous avez la possibilité de contacter le chef de service, le médecin responsable de votre hospitalisation ou bien encore le cadre de Santé.
- Toute personne s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'activité du Centre Hospitalier de Cayenne, peut s'adresser au directeur de l'établissement ou son représentant afin que lui soit indiquées les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.



## À votre écoute pour progresser

- Afin d'améliorer la qualité de nos soins et de nos services, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans le livret d'accueil du patient. Il est destiné à recevoir vos appréciations, plaintes et suggestions.

Nous vous demandons de bien vouloir le remplir tout en restant anonyme si vous le souhaitez et de l'adresser à :

Centre Hospitalier Andrée Rosemon  
Service Communication  
BP 6006  
97306 CAYENNE cedex

Vous pouvez également le remettre lors de votre départ :

- dans la boîte réservée à cet effet, au niveau du service,
- dans la boîte réservée à cet effet, au niveau de l'accueil de l'hôpital.

Vos observations seront prises en compte par nos services afin que soient apportées les améliorations nécessaires à une meilleure prise en charge des patients.

### AUTRES ENGAGEMENTS :

- Une équipe de médiateurs sociolinguistiques est à la disposition des usagers non-francophones, afin de faciliter leurs démarches ainsi que les contacts avec les équipes soignantes.
- Vous avez bénéficié d'une consultation médicale aux urgences ou en consultation spécialisée, Vous n'avez pas de couverture sociale (pas de sécurité sociale, pas d'Aide Médicale, pas de CMU
- Couverture Maladie Universelle) et vous êtes confronté à des difficultés, il existe un service à votre disposition.

" LA PASS " Permanence d'accès aux soins de santé, qui peut vous aider.

La PASS est située près des urgences Horaires d'ouverture : les lundi, mardi et vendredi de 8H à 11H

Une prise en charge administrative et sociale y est organisée