



RHNe

Réseau
Hospitalier
Neuchâtelois

Guide 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, devenu Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe) en 2019, accueille des patients sur **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.

Le RHNe 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 RHNe 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 très bon séjour chez nous.



Sommaire

- 02** Message de bienvenue
- 04** Nos professionnels
- 06** Votre admission
- 08** Votre séjour
- 10** A votre service
- 12** Visites
- 14** Vos droits et vos devoirs
- 17** Recherche médicale
- 18** Registre des tumeurs
- 19** Votre sortie
- 20** Contacts

Nos professionnels

Sur chaque site du RHNe, 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 l'un de vos proches.

Si vous ne souhaitez **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

Ne gardez pas de somme d'argent importante ni d'objets de valeurs 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, téléphones ou ordinateurs portables par exemple) n'est pas impossible et **l'hôpital n'en assume 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

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).

Signalez le plus rapidement possible au médecin si vous êtes allergique avec des réactions sévères et/ou vitales (médicaments, aliments, etc).

Les transferts entre les sites du RHNe 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.

08 RHNe / page / 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**.



Service social

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 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**.

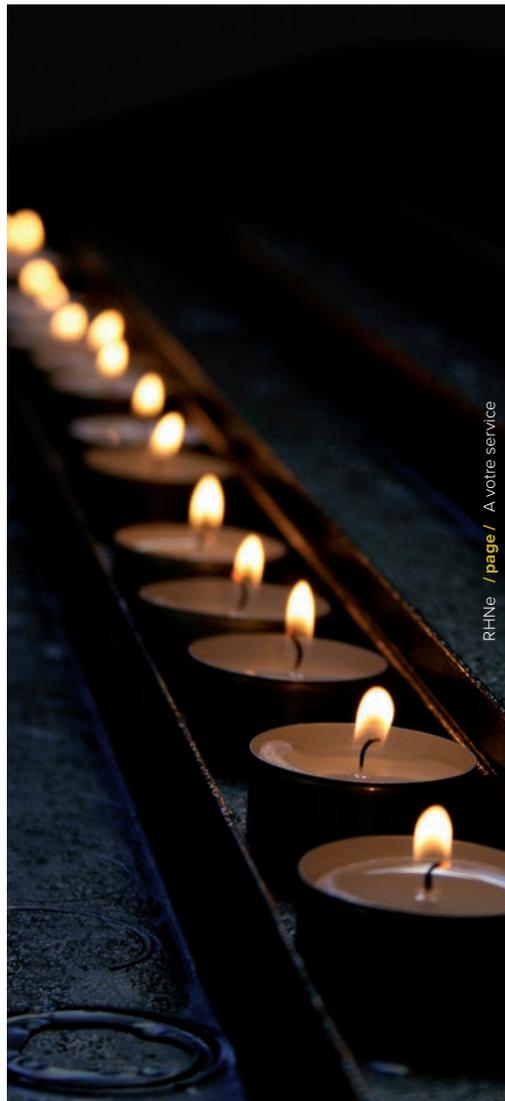


Aumônerie

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 lors de votre admission 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

Maternité

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

Pédiatrie et néonatalogie

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, notamment, **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 doive 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.

Traitement de vos données personnelles

Pour vous assurer une prise en charge optimale, les informations vous concernant sont compilées dans un dossier informatisé unique; cela permet à tous les professionnels qui interviennent dans votre traitement de disposer de toutes les informations pertinentes pour vous offrir les meilleures prestations possibles.

Les renseignements figurant dans votre dossier sont **strictement confidentiels**. Seules les personnes autorisées peuvent consulter les données qui vous concernent; des contrôles des accès sont régulièrement réalisés.

A l'issue de votre séjour et afin d'assurer le suivi de votre prise en charge, les informations médicales pertinentes relatives aux prestations

réalisées au sein de l'hôpital sont remises à votre médecin traitant, pour autant que vous ayez renseigné son nom lors de votre admission, et/ou au médecin spécialiste qui a organisé votre séjour.

Comme le prévoit la Loi fédérale sur l'assurance-maladie, à l'instar d'autres lois d'assurances sociales comme la loi fédérale sur l'assurance-accidents, l'hôpital 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 que l'hôpital transmettra avec toute la rigueur nécessaire. Si vous le demandez au préalable, les indications d'ordre médical ne seront remises qu'au médecin-conseil de votre assureur.

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 codée, 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.

Des données administratives ou cliniques peuvent également être nécessaires pour réaliser des mesures de qualité ou d'autres statistiques. Dans ces situations, vos données sont anonymisées ou codées.

La confidentialité des données est garantie.

Si vous sollicitez une hospitalisation en division privée ou demi-privée, il vous sera demandé d'autoriser l'hôpital à fournir tout renseignement d'ordre administratif ou médical demandé par votre assurance complémentaire et nécessaire pour qu'elle se détermine sur la prise en charge des frais inhérents à la division demandée pour le séjour considéré.

L'hôpital peut mandater un tiers pour intervenir dans le processus de facturation des prestations (codage médical, par exemple), ou pour 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.

Accès à votre dossier médical

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'institution, ou tout autre tiers, ait accès à votre dossier, vous devez adresser une demande écrite à l'unité des archives médicales. Vous joindrez à votre demande une photocopie d'une pièce d'identité valable.

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 ou quant à votre expérience au sein de notre institution, vous avez la possibilité de vous adresser, par écrit, à la direction générale de notre institution (Réseau hospitalier neuchâtelois, Collège de direction, Maladière 45, 2000 Neuchâtel), qui prendra vos remarques en considération et qui se chargera de trouver la solution la plus appropriée à votre problème.

Si l'hôpital ne répond pas à vos attentes, l'Autorité de conciliation en matière de santé (Rue du Château 12, 2000 Neuchâtel, tél. 032 889 51 88) peut être saisie, conformément à 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. Aucune forme de violence, physique ou verbale, n'est tolérée au sein de l'hôpital.



Plusieurs médecins du RHNE participent, parallèlement aux soins, à des projets de recherche dont l'objectif est de mieux comprendre certaines maladies, de trouver des moyens diagnostics plus efficaces, d'améliorer la prise en charge médicale, etc. La recherche obéit à des règles légales et éthiques strictes, rigoureusement appliquées au sein du RHNE.

En tant que patient, vous avez la possibilité de contribuer à un tel projet, de manière volontaire. Une information détaillée préalable vous sera alors donnée afin que vous puissiez vous déterminer en toute connaissance de cause.

Votre consentement explicite est nécessaire pour toute recherche impliquant votre participation active ou pour utiliser vos données identifiables ou vos prélèvements biologiques en lien avec vos données médicales. Vous pouvez à tout moment décider d'y renoncer.

La recherche peut également concerner les données 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 (recherche future). Les données peuvent être codées (le lien entre le patient et la donnée n'est possible qu'avec un code) ou anonymisées (le lien est définitivement supprimé).

Si vous refusez l'utilisation sous forme codée de vos données génétiques, celles-ci peuvent toutefois être utilisées de manière anonyme. Dans tous les cas, vous avez la possibilité de vous opposer à l'utilisation de vos données, par simple communication à votre équipe médicale du RHNE.

Pour en savoir plus sur l'activité de recherche, nous vous invitons à consulter notre site internet www.rhne.ch

Registre des tumeurs

Afin de contribuer à la lutte contre le cancer, des informations vous concernant et concernant votre maladie oncologique sont transmises au **Registre neuchâtelois et jurassien des tumeurs**, au **Registre du cancer de l'enfant** s'agissant des maladies tumorales qui touchent les enfants et les adolescents de moins de 20 ans. La Loi sur l'enregistrement des maladies oncologiques (LEMO) règlemente cet enregistrement.

Les registres respectent les règles strictes prévues par la LEMO pour recevoir, conserver et traiter les informations vous concernant. Les caisses maladies ou les employeurs n'ont pas accès à ces données.

Les institutions et les médecins qui diagnostiquent ou traitent ces maladies sont obligés de les déclarer. Le patient doit être informé oralement et par écrit de la transmission de ses données.

Si vous n'êtes pas d'accord que vos données soient enregistrées, vous devez le communiquer par écrit au registre concerné.

Ce refus n'a aucune influence sur votre traitement. Vous pouvez changer d'avis à tout moment. N'hésitez pas à en parler avec votre médecin.



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**. En cas d'hospitalisation dans un lit aigu, le corps médical peut décider de vous transférer dans l'un de nos centres de réadaptation pour vous permettre de retrouver toute votre autonomie. 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. En cas de refus de l'orientation de sortie proposée par le corps médical (domicile, EMS, etc), le patient s'expose à devoir payer de sa poche les frais liés à l'occupation d'un lit hospitalier.

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 **recupérer 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 pour vous
et pour votre santé.

Contacts

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



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



Réseau hospitalier neuchâtelois - Val-de-Ruz
Rte de Landeyeux - 2046 Fontaines
Tél. 032 854 45 45
Centre de réadaptation



Réseau hospitalier neuchâtelois - Le Locle
Rue de Bellevue 42 - 2400 Le Locle
Tél. 032 933 61 11
Centre de réadaptation



Réseau hospitalier 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 – Polycliniques

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

