



# Guide d'accueil

## Centre Hospitalier Alpes Léman

Facile à lire et à comprendre



# Sommaire

Bienvenue	1
Un hôpital pour tous	2
Je suis hospitalisé	3
Le personnel de l'hôpital	4
Les personnes des services administratifs	5
Les personnes des services de soins	6
Les visites	7
Et si j'ai mal ?	8
Combien ça coûte ?	9
Mon dossier médical est protégé	10
Mes droits	11
Je dois respecter des règles	12
Je suis content ou pas content	13
Comment venir à l'hôpital ?	14

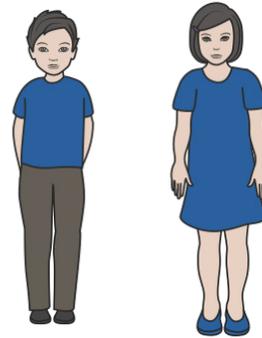
# Bienvenue

**Ce document est votre guide d'accueil,**  
il vous aidera à mieux connaître l'hôpital et ses services.

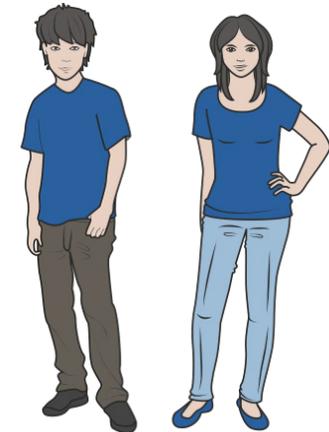
# Un hôpital pour tous

L'hôpital accueille toutes les personnes malades :

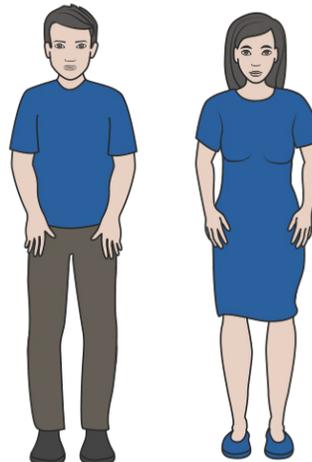
- Les enfants \_\_\_\_\_



- Les adolescents \_\_\_\_\_



- Les adultes \_\_\_\_\_



# Je suis hospitalisé

Je suis à l'hôpital, au CHAL

Son **adresse** est 558 Route de Findrol à Contamine-sur-Arve

Je dois prendre l'ascenseur .....



Ma **chambre** est à l'étage .....



Dans le service de.....

Dans la **chambre numéro**.....

On peut m'appeler au .....



On peut venir me voir

à partir de 13 heures et jusqu'à 20 heures



# Le personnel de l'hôpital

## Les personnes des services administratifs

A l'entrée

les **agents d'accueil** peuvent m'aider à m'orienter dans l'hôpital.

Les **personnes du service de la facturation** s'occupent des papiers  
elles font les factures pour l'hôpital.

# Le personnel de l'hôpital

## Les personnes des services de soins

Elles m'accueillent et me soignent

Ce sont :

les médecins, \_\_\_\_\_

les infirmiers, \_\_\_\_\_

les aides-soignants,

les kinésithérapeutes...



## **Le référent handicap (à préciser/confirmer)**

Il est là pour m'aider et m'accompagner pendant mon hospitalisation

Je peux l'appeler au.....



# Les visites

On peut venir me voir  
à partir de 13 heures et jusqu'à 20 heures.



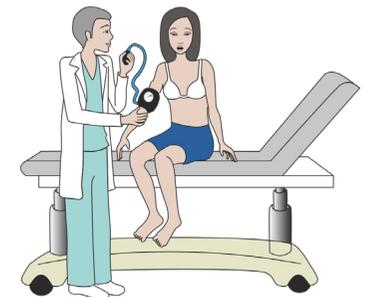
je peux demander à l'équipe si :  
un parent ou ami peut manger avec moi



un parent ou ami peut dormir dans ma chambre



un parent ou ami peut être là pendant mes soins

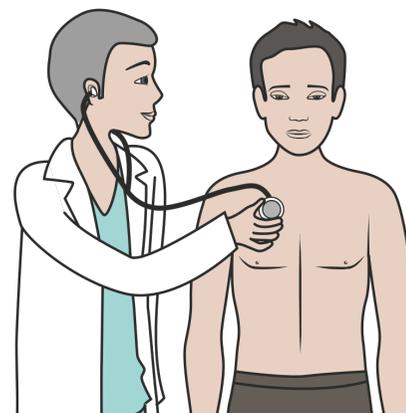


# Et si j'ai mal ?

Si j'ai mal



j'appelle les soignants



Les soignants peuvent m'aider à avoir moins mal.

# Combien ça coûte ?

Si j'ai ma carte vitale



Si j'ai ma carte de mutuelle

Bénéficiaire(s) du tiers payant		Dépenses de santé concernées par le tiers-payant												
Nom-Prénom	Date de naissance / Rang N° INSEE	Ty1	Conv	PHAR	RES	SVIL*	CS*	EXT*	HOSP	TRAN*	AUDI*	OPTI	DENT	XXXX
				SP	SP	SP	SP	SP	SP	SP	IT/OC	IT/OC	IT/OC	
				100%	100%	100%	100%	100%	PEC	100%	PEC	PEC	PEC	
				(1)					(2)		(3)	(3)	(3)	
				100%	100%	100%	100%	100%	PEC	100%	PEC	PEC	PEC	
				(1)					(2)		(3)	(3)	(3)	
				100%	100%	100%	100%	100%	PEC	100%	PEC	PEC	PEC	
				(1)					(2)		(3)	(3)	(3)	

Je ne paie pas certains soins et services à l'hôpital



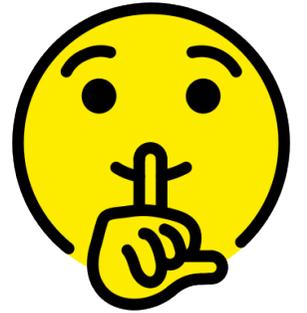
Si je n'ai pas ces papiers, je le dis aux soignants.

# Mon dossier médical est protégé

Les informations de mon hospitalisation  
sont dans mon dossier médical

mon dossier médical est confidentiel

C'est un secret entre les soignants et moi.

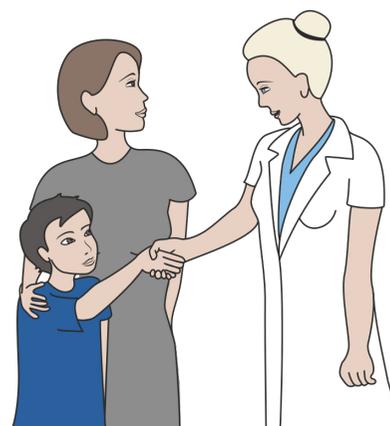
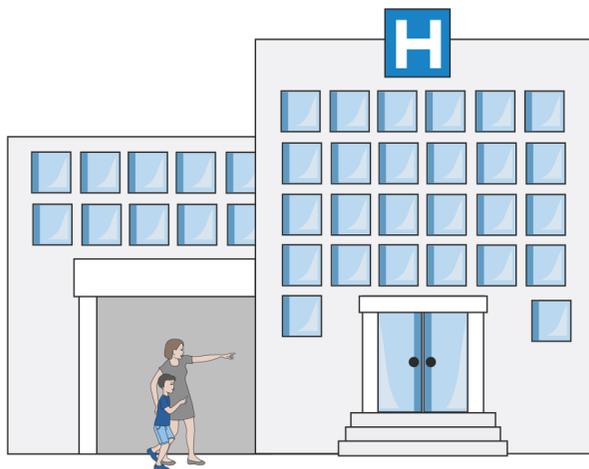


Si je veux voir mon dossier médical  
j'écris une lettre à l'hôpital.

# Mes droits

Je peux choisir l'hôpital où je me fais soigner.

Quand je suis à l'hôpital  
je reçois un bon accueil et les meilleurs soins.



# Mes droits

Les soignants me parlent de ma santé et me demandent mon avis.

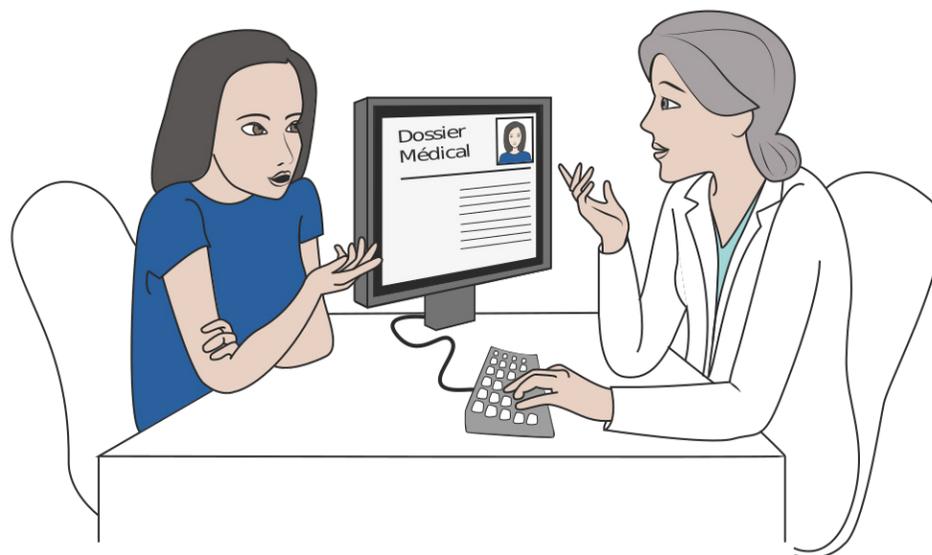
Je choisis ma personne de confiance :  
un parent, un ami, le tuteur ou mon médecin  
**ma personne de confiance** peut m'aider  
et parler à ma place.

On me demande toujours si je suis d'accord

# Mes droits

Les soignants doivent respecter ma vie privée.

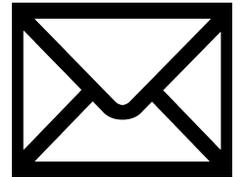
Je dois être bien accueilli et bien soigné.  
Si j'ai un problème je le dis aux soignants.



# Mes droits

Si j'ai un problème je peux :

- Écrire à la commission des usagers  
558 route de findrol  
74130 Contamine sur Arve



Téléphoner au 04 50 82 24 62



Envoyer un mail à [dg@ch-alpes-leman.fr](mailto:dg@ch-alpes-leman.fr)



# Je dois respecter des règles

À l'hôpital il est interdit de :

- faire du bruit



- fumer ou vapoter



- boire de l'alcool



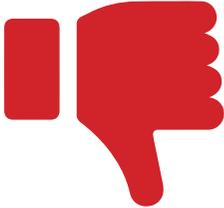
- photographier



- filmer



# Content ou pas content

L'hôpital veut connaître mon avis :  

avant de partir je peux répondre au questionnaire  
et je le donne aux soignants du service

ou j'écris à

CHAL

Direction de la Qualité

558 route de Findrol

74130 Contamine Sur Arve

# Comment venir à l'hôpital

**L'hôpital se trouve  
558 route de findrol  
à Contamine sur Arve**

Pour venir à l'hôpital je peux prendre  
le bus de ligne 5

les bus de lignes proximiti

Numéro de téléphone de proximiti : 04 50 25 63 24

**L'arrêt de bus s'appelle hôpital findrol.**

Le dimanche je peux prendre le chal'express depuis la gare  
d'Annemasse.



# Centre Hospitalier Alpes Léman