



Livret d'accueil patient

Hôpital NOVO

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

La charte est disponible en 7 langues



* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de l'Hôpital NOVO.

Tous, nous nous efforcerons de vous assurer des soins de qualité et de vous réserver le meilleur accueil.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital et à vous aider dans vos démarches en vous apportant renseignements et conseils pratiques.

Au moment de votre sortie, un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition. Nous vous remercions de prendre quelques minutes à l'issue de votre séjour pour le compléter. Votre opinion nous est précieuse pour toujours faire progresser la qualité de la prise en charge des patients à l'hôpital.

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous assure de leur engagement à vos côtés et vous souhaite un prompt rétablissement.



Alexandre AUBERT
Directeur

L'Hôpital NOVO 5

Votre admission 9

| | |
|-----------------------------------|----|
| Frais d'hospitalisation | 11 |
| Frais de consultation | 12 |
| Activité libérale | 12 |

Vos droits. 13

| | |
|--|----|
| Consentement aux soins. | 14 |
| Anonymat | 14 |
| Principe du droit à l'information du patient | 14 |
| Secret professionnel | 14 |
| Droit d'accès au dossier médical. | 15 |
| Hospitalisation des personnes atteintes de troubles mentaux | 15 |
| Personne de confiance | 16 |
| Directives anticipées | 16 |
| Réclamations, plaintes et remerciements | 16 |
| Commission des usagers (CDU) | 17 |
| Événements indésirables. | 17 |
| Bienveillance | 17 |
| Droit à l'image. | 17 |
| Protection des données personnelles | 18 |

Vos devoirs et obligations 19

| | |
|--|----|
| Politesse et courtoisie. | 20 |
| Civilité et non-violence | 20 |
| Usage du téléphone | 20 |
| Photos et vidéos | 20 |
| Interdiction de fumer et vapoter | 20 |
| Consignes de sécurité et de sûreté | 20 |
| Règlement intérieur | 20 |

Votre séjour 21

| | |
|-------------------------------|----|
| Bracelet d'identité | 22 |
| Objets de valeur | 22 |
| Effets personnels. | 22 |
| Prothèses | 22 |
| Repas | 22 |

| | |
|--|----|
| Téléphone | 23 |
| Télévision. | 23 |
| Accompagnants | 23 |
| Visites | 24 |
| Courrier. | 24 |
| Envie d'une pause? | 24 |
| Cultes | 24 |
| Interprètes | 24 |
| Maison des Usagers (MDU) | 25 |
| Associations. | 25 |
| Service social | 25 |
| Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS). | 26 |
| Soins palliatifs et soins de support. | 26 |

Votre sortie 27

| | |
|--|----|
| Décision de sortie | 28 |
| Formalité de sortie | 28 |
| Moyens de transport | 28 |
| Suivi médical après la sortie. | 29 |
| Permission de sortie. | 29 |
| Votre avis nous intéresse | 29 |

Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins 31

| | |
|--|----|
| Démarche d'amélioration continue | 32 |
| Mesure et suivi de la qualité des soins . . | 32 |
| Prise en charge de la douleur. | 32 |
| Lutte contre les infections associées aux soins | 32 |
| Comités et commissions | 34 |

Annexes 35

| | |
|------------------------------------|----|
| Pôles et filières | 36 |
| Nos équipements de pointe. | 37 |

A photograph of a hospital hallway, partially obscured by large teal circular overlays. On the left, a blue and white gurney is parked. In the background, two medical staff members in teal scrubs and masks are visible near a doorway with a green 'EXIT' sign. The ceiling has recessed fluorescent lights. The overall scene is clean and professional.

L'Hôpital NOVO

L'Hôpital NOVO

L'Hôpital NOVO (Nord-Ouest Val-d'Oise) est né le 1^{er} janvier 2023, de l'union de 3 établissements : le Centre Hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle Portes de l'Oise (GHC-PO) et le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin (GHIV).

Acteur incontournable du service public hospitalier de l'Île-de-France, son objectif est de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et des coopérations intra et extra hospitalières.



Beaumont-sur-Oise



Aincourt

Organisation

Chiffres clés



520 000 habitants concernés



1 960 lits et places

8 pôles cliniques



6 sites géographiques

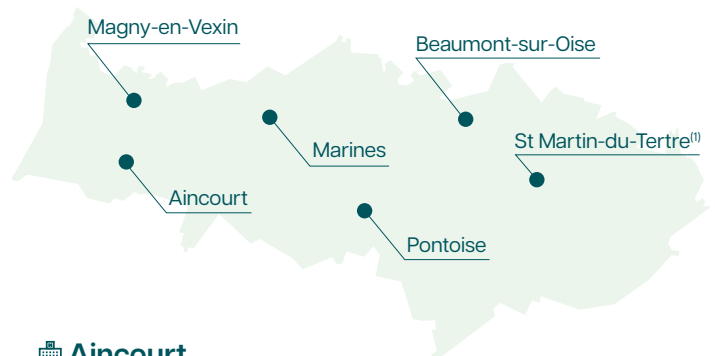
3 filières médico-techniques



4 903 professionnels (équivalents temps plein rémunérés)



833 km² de territoire desservi



Aincourt

Parc de la bucaille, 95510 Aincourt ☎ 01 34 79 44 44

Beaumont-sur-Oise

25 Rue Edmond Turcq, 95260 Beaumont-sur-Oise ☎ 01 39 37 15 20

Magny-en-Vexin

38 Rue Carnot, 95420 Magny-en-Vexin ☎ 01 34 79 44 44

Marines

12 Bd Gambetta, 95640 Marines ☎ 01 34 79 44 44

Pontoise

6 Av. de l'Île de France, 95300 Pontoise ☎ 01 30 75 40 40

St-Martin-du-Tertre⁽¹⁾

10 All. de la Font au Roy, 95270 Saint-Martin-du-Tertre ☎ 01 39 37 15 20



Marines



Pontoise



Magny-en-Vexin

(1) : Les services du site de St-Martin-du-Tertre seront transférés sur le site de Beaumont-sur-Oise au second semestre 2025

Recherche clinique

La recherche clinique comprend l'ensemble des études scientifiques menées sur l'Homme dans le but d'améliorer les connaissances médicales, pour une meilleure prise en charge des patients. La recherche est aujourd'hui essentielle au progrès et à l'innovation. C'est pourquoi l'Hôpital NOVO organise et participe à de nombreuses études cliniques dans diverses spécialités. Les études sont encadrées par une réglementation et une législa-

tion spécifique permettant de garantir la sécurité des patients qui y participent. Ainsi, les professionnels de santé de l'hôpital peuvent vous proposer, sans obligation, de participer à une étude clinique. En cas de refus, la qualité des soins qui vous seront apportés ne sera pas modifiée. Les études cliniques sont menées avec l'aide des professionnels de l'Unité de Soutien à la Recherche Clinique (USRC).

Développement durable

L'Hôpital NOVO est engagé depuis 2009 dans une démarche de développement durable dynamique et ambitieuse. Cet engagement s'est traduit par la mise en place d'un comité de pilotage développement durable, transversal, dont la mission est d'élaborer un programme d'actions et d'en assurer l'animation et le suivi.

Afin de répondre à de tels enjeux, l'Hôpital NOVO met en œuvre :

- Des actions pour **limiter les gaspillages** liés à son fonctionnement : il agit prioritairement dans les domaines du bâti, des déchets et des achats responsables...

- Des **actions pour protéger, à son échelle, l'atmosphère** : il agit sur la maîtrise des consommations et de la demande en énergie et en eau. Une réflexion sur un Plan Déplacement Entreprise est par ailleurs conduite.
- Des actions pour **préserver la biodiversité** : il développe notamment une gestion écologique des déchets et des effluents et incite le personnel à adopter des comportements plus écologiques au travers de formations et d'informations.

Pour vous soigner et vous accompagner

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'hôpital dans le cadre de nos missions d'enseignement.

- Les médecins** chefs de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi). Ils prescrivent les examens et traitements nécessaires.
- Les cadres de santé et cadres sages-femmes** gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.
- Les infirmier(ère)s** dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.
- Les aides-soignant(e)s** collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens d'hygiène et de confort. Ils assurent le service des repas et l'accueil des patients.

- Les rééducateurs** diététiciens, psychomotriciens, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.
- Les sages-femmes** accompagnent les femmes enceintes à toutes les étapes de la grossesse, lors de l'accouchement ainsi que dans le post-partum.
- Les psychologues** collaborent avec l'équipe soignante. Ils sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.
- Les assistants sociaux** vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.



Également auprès de vous

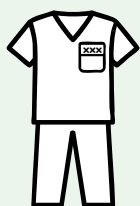
- **Les manipulateurs d'électroradiologie et techniciens** de laboratoire réalisent des examens.
- **Les assistantes médico-administratives** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.
- **Les agents hospitaliers et l'équipe hôtelière** participent à l'entretien des locaux et matériels ainsi qu'à la distribution des repas.
- **Des éducateurs** conçoivent, conduisent et coordonnent des actions éducatives, culturelles et sociales.
- En dehors du personnel hospitalier, **des membres d'associations, des bénévoles** vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.
- **Le représentant des usagers**, issu d'une association agréée, est indépendant de l'hôpital. Interlocuteur de la direction de l'hôpital, il facilite l'expression des usagers, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Il porte votre parole dans les différentes commissions et instances.

Comment les repérer ?

Les professionnels de santé de l'Hôpital NOVO sont repérables grâce à un code couleur vestimentaire bien spécifique et identifiables grâce à une étiquette (avec le nom et le grade de la personne) placée sur la poche poitrine de leur tenue.



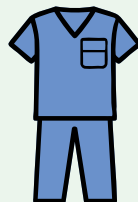
- Médecins (praticiens hospitaliers, internes, chefs de service/ clinique...)
- Cadres de santé
- Diététiciens, orthophonistes
- Psychologues
- Assistants sociaux



- Infirmier(es) (IDE)
- Aides-soignant(e)s (AS)
- Rééducateurs (Kinésithérapeutes, APA)
- Brancardiers



- Cadres de santé sage-femme
- Sages-femmes



- Professionnels du bloc opératoire (Ils ne portent pas d'étiquette)



- Dans certains cas, les personnels des services de réanimation (adulte et néonatale) peuvent également être en tenue verte (Ils ne portent pas d'étiquette)



Votre admission

À l'issue de votre consultation médicale et/ou de votre rendez-vous avec l'anesthésiste, vous devrez vous présenter aux guichets des hospitalisations, muni(e) de votre convocation ou du livret de l'opéré afin d'effectuer les formalités administratives obligatoires à votre prise en charge à l'Hôpital NOVO.

Pour les enfants mineurs, il vous sera demandé de présenter au sein du service d'hospitalisation, une autorisation d'anesthésier et d'opérer signée par les 2 parents.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement reste confidentielle, pensez à le signaler dès votre admission auprès du service de soins.

La constitution du dossier administratif peut être réalisée sur chaque site de l'Hôpital NOVO, quel que soit votre lieu d'hospitalisation :

Pontoise

- Hall des bâtiments A ou B
Du lundi au vendredi - De 8h00 à 16h50
Tel : 01 30 75 55 25
creation.sejour@ght-novo.fr

Beaumont-sur-Oise

- Hall du bâtiment principal
Du lundi au vendredi - De 8h00 à 17h00
Tel : 01 39 37 15 20 puis demander le poste 13 80 ou 01 39 37 13 13 (ligne directe)
admgap.beaumont@ght-novo.fr

Saint-Martin-du-Tertre⁽¹⁾

- Hall principal
Du lundi au vendredi - De 8h30 à 16h20

Aincourt

- Du lundi au vendredi - De 8h30 à 17h00
Tel : 01 34 79 44 25
admissions.aincourt@ght-novo.fr

Marines

- Du lundi au vendredi - De 8h30 à 16h30
Tel : 01 34 67 55 06
admissions.aincourt@ght-novo.fr

Magny-en-Vexin

- Du lundi au vendredi - De 8h30 à 18h00
Tel : 01 34 30 52 79
admissions.medecine@ght-novo.fr

Vous devrez présenter :

- **Une pièce d'identité** avec photo (carte d'identité, passeport, carte de séjour),
- **Votre carte vitale** mise à jour ou votre attestation d'ouverture de droits,
- **Votre carte de mutuelle**, le cas échéant.
 - Pour les accidents du travail : votre déclaration d'accident du travail en 3 volets, délivrée par votre employeur.
 - Pour les anciens combattants : le carnet des anciens combattants.

Pour les ressortissants de la CEE⁽²⁾, de la Suisse et de la Grande Bretagne vous devez fournir :

- Votre passeport ou votre carte d'identité - pièce obligatoire
- Votre carte européenne d'assurance maladie en cours de validité
- Votre attestation d'hébergement en France
- Votre adresse à l'étranger

(2) Citoyens des pays membres de la Communauté Economique Européenne.

(1) : Les services du site de St-Martin-du-Tertre seront transférés sur le site de Beaumont-sur-Oise au second semestre 2025



Frais d'hospitalisation

Vous pouvez consulter les tarifs sur les panneaux d'affichage de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e), mais également sur les panneaux situés à proximité des guichets des hospitalisations.

1. Si vous êtes assuré(e) social(e)

Dans la plupart des cas, votre hospitalisation sera prise en charge à 80% par la sécurité sociale. Vous serez redevable des 20% restants (ticket modérateur) et du forfait journalier.

Le ticket modérateur et le forfait journalier peuvent être facturés directement à votre mutuelle sur présentation d'une carte de mutuelle, si celle-ci prend en charge l'ensemble des frais de séjour.

Vous êtes pris en charge à 100% par votre organisme d'assurance maladie (en cas de séjour en lien avec une affection de longue durée, dans le cas d'un acte exonérant pour une hospitalisation en chirurgie

ou d'un accident du travail reconnu, etc...), seul le forfait journalier vous sera facturé si vous n'avez pas de mutuelle ou si celle-ci refuse sa prise en charge.

À partir du 6^{ème} mois de grossesse, vous serez prise en charge à 100% y compris le forfait journalier si la déclaration de grossesse a été effectuée auprès de votre centre de sécurité sociale.

Les patients ayant des droits au titre de la CSS⁽³⁾ (ancienne CMU-CMUC⁽⁴⁾) et de l'AME⁽⁵⁾ sont couverts en totalité par leur organisme de sécurité sociale, forfait journalier compris.

2. Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

a) Vous nécessitez une hospitalisation dans le cadre d'un séjour avec visa touristique :

Vous devez effectuer les démarches de déclaration auprès de votre compagnie d'assurance qui prendra alors contact avec le service des admissions de l'hôpital pour obtenir un devis. Afin que la compagnie paye votre séjour, vous devrez fournir à votre assurance un compte rendu d'hospitalisation.

En cas de refus de prise en charge par votre assurance, vous devrez vous acquitter des frais générés par votre séjour avant celui-ci.

b) Vous remplissez les conditions d'ouverture de droits :

Vous pouvez bénéficier de la sécurité sociale pour la prise en charge de vos dépenses santé (couvertes par le régime obligatoire), ainsi que d'une Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sous conditions de ressources.

Pour toute information sur une ouverture de droits, une CSS ou une AME, vous devez vous adresser aux Caisses d'Assurance Maladie, au centre d'action sociale de votre commune ou au service social de l'hôpital.

c) En l'absence de toute prise en charge possible :

Pour les hospitalisations programmées, il est nécessaire de contacter l'encadrement de la Gestion Administrative des Patients (GAP) du site de Pontoise par mail à gap.encadrement@ght-novo.fr afin de demander un devis.

La date d'hospitalisation ne pourra être programmée que sur présentation du justificatif de paiement délivré par le Trésor Public. En cas de prolongation de séjour, un complément sera à régler. Si le séjour se trouve écourté, le remboursement de la différence sera effectué si aucune autre facture n'est due.

Dans le cas d'une hospitalisation en urgence, vous devrez régler ou faire régler votre séjour par votre famille dès que possible, après avoir demandé au service des admissions un devis estimatif des frais liés à votre hospitalisation.

(3) Complémentaire Santé Solidaire (CSS)

(4) Couverture Maladie Universelle (CMU)

(5) Aide Médicale de l'État (AME)

Frais de consultation

Chaque soin, examen ou consultation réalisés à l'hôpital correspond à un tarif.

Si vous êtes assuré social, la sécurité sociale prend en charge une partie des frais médicaux.

La partie restante correspond au ticket modérateur, qui reste à la charge du patient. Sur les soins externes, seule la mutuelle MNH⁽⁶⁾ est intégrée au dossier pour éviter l'avance de frais. Il faut cependant que la prestation soit couverte par votre contrat. Auquel cas, le reste à charge vous sera refacturé.

Afin de vous acquitter de la somme due, vous pouvez :

- Régler le reste à charge aux guichets de l'hôpital, jusqu'à quelques semaines après

votre venue. Une quittance de paiement vous sera remise.

- Régler le reste à charge au trésor public après réception de l'avis de somme à payer à votre domicile.

Cependant, certains patients bénéficient d'exonérations spécifiques (ALD⁽⁷⁾, maternité, invalidité...) qui permettent une prise en charge à 100%. Vous n'aurez pas d'avance à régler non plus si vous bénéficiez d'une CSS ou d'une AME.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez vous acquitter de la totalité de la somme à régler.

(6) Mutuelle Nationale des Hospitaliers
(7) Affection de Longue Durée

Activité libérale

Certains médecins sont autorisés à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées.

Si vous souhaitez être soigné(e) dans ce cadre, vous

devez le préciser lors de la prise de rendez-vous.

À cette occasion, le médecin doit vous informer sur le montant des honoraires qui vous seront demandés. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.

A savoir

Vous avez la possibilité de faire une demande de chambre individuelle sur le site de Pontoise

Le montant de la chambre individuelle pourra être remboursé par votre mutuelle, selon votre contrat. En fonction du montant remboursé par votre mutuelle, vous devrez vous acquitter d'un éventuel reste à charge. Vous êtes donc invité(e) à vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités de remboursement de la prestation « régime particulier » et ses limites (montant, durée). La CSS et l'AME ne prennent pas en charge les chambres individuelles.

La chambre individuelle vous est accordée en fonction des disponibilités. Le jour de votre arrivée ou au cours de votre hospitalisation, les chambres individuelles peuvent être inopinément réquisitionnées pour raison médicale. Nous tâchons de limiter au maximum ces désagréments qui suspendent bien entendu la facturation.

Comment faire une demande de chambre individuelle ?

- Remplissez votre demande en ligne via notre site internet.
- ou demandez un formulaire aux guichets lors d'une de vos venues sur l'établissement qui pourra également vous être proposé pour complétude, par les agents administratifs.

Un agent du service où vous êtes pris en charge peut également être amené à passer récupérer le formulaire directement auprès de vous.

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation, précisez le fait que vous avez demandé une chambre individuelle.



Vos droits

Consentement aux soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé

de la personne, sauf exceptions (les urgences...). Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Anonymat

On distingue confidentialité simple (ou non divulgation de présence) et anonymat.

L'anonymat (admission sous X) est réservé à des situations particulières : grossesses secrète ou prise en charge des addictions (sur demande).

En revanche, toute personne hospitalisée peut de-

mander qu'aucune indication sur sa présence dans l'établissement ne soit donnée à des tiers.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non-divulgation de votre présence en formulant cette demande au cadre du service ou au personnel soignant.

Principe du droit à l'information du patient

En vertu de l'article L 1111-2 du Code de Santé Publique, le patient a le droit d'être informé sur son état de santé par le professionnel médical. Cette

information lui est donnée de façon loyale, claire et appropriée. Dûment informé, le patient pourra prendre les décisions le concernant.



Secret professionnel

Un des devoirs de l'hôpital est la protection et le respect des personnes. C'est pourquoi l'ensemble du personnel hospitalier est tenu au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant.

Droit d'accès au dossier médical

Lors de votre hospitalisation, un dossier médical conservant toutes les informations à caractère administratif, médical et paramédical, est constitué. La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé exprime de manière explicite le contenu minimal de votre dossier médical ainsi que les modalités d'accès. Ainsi, le dossier médical comprend les informations formalisées lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil au service des urgences, au moment de l'admission, au cours et à la fin du séjour hospitalier.

Pour faire votre demande de dossier médical, vous pouvez la faire en ligne ou par courrier postal :



Concernant une demande écrite :

À réception de votre demande écrite, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours si les informations médicales contenues dans le dossier datent de moins de 5 ans et d'un délai de 2 mois si les informations médicales contenues dans le dossier datent de plus de 5 ans.

D'autre part, la loi prévoit également que les frais de délivrance et d'acheminement (en recommandé avec accusé de réception) des copies sont à la charge du demandeur. La consultation du dossier sur place est possible ; elle s'effectue sur rendez-vous avec le service de soins concerné et en présence d'un professionnel de l'établissement. Enfin, le dossier médical peut également vous être adressé sous format électronique via une plateforme sécurisée.

Hospitalisation des personnes atteintes de troubles mentaux

Deux modalités de soins existent en psychiatrie :

- **Les soins psychiatriques libres :** Toute personne prise en charge avec son consentement pour des troubles mentaux est dite en « soins libres ». Cette prise en charge s'effectue dans le libre respect du choix du médecin et de l'établissement de soins par le patient. Celui-ci dispose des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux reconnus aux malades hospitalisés pour une autre cause.

- **Les soins psychiatriques sans consentement :** La prise en charge sans consentement des personnes présentant des troubles mentaux peut uniquement se faire dans les établissements psychiatriques publics autorisés pour exercer cette mission de service public, et ce selon deux modes :
 - L'admission en soins psychiatriques sur décision du directeur d'établissement (sur demande d'un tiers, sur demande d'un tiers en cas d'urgence, à titre exceptionnel, en cas de péril imminent).
 - L'admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.

Personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 vous offre la possibilité de désigner, par écrit, en toute liberté, une personne de votre choix dite "personne de confiance" qui pourra : vous accompagner, si vous le souhaitez, dans les démarches liées à votre santé et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions ; être consultée dans le cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté, recevoir

l'information à votre place et être votre porte-parole. Cette désignation, par écrit, cosignée par la personne désignée, sur un document fourni par l'hôpital⁽⁸⁾ est valable pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf avis contraire de votre part.

(8) Vous pouvez obtenir le formulaire de désignation de la personne de confiance auprès de l'équipe soignante qui vous prend en charge.

Directives anticipées

Les directives anticipées permettent d'exprimer par écrit vos souhaits concernant vos soins et traitements médicaux, pour le cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer. Elles concernent particulièrement la fin de vie et doivent être respectées par les professionnels de santé, sauf si elles sont manifestement inappropriées en fonction de votre état de santé.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées à tout moment. Elles peuvent être remises à votre médecin

traitant, ou être déposées dans votre dossier médical. Vous avez également la possibilité de les modifier ou de les annuler à tout moment.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à demander à l'équipe soignante qui vous prend en charge.



Formulaire
mes directives
anticipées

Réclamations, plaintes et remerciements

En cas de réclamation ou de contestation

Vous pouvez contacter le service des Relations avec les Usagers par téléphone selon le site concerné :

- **Pontoise** : 01 30 75 47 43
- **Beaumont et Saint-Martin-du-Tertre⁽¹⁾** : 01 39 37 14 34
- **Marines, Magny-en-Vexin et Aincourt** : 01 30 75 47 43

Ou adresser un courrier au Directeur Général ou au Directeur de la Qualité à l'adresse suivante :

Hôpital NOVO
6, avenue de l'Île-de-France
95300 PONTOISE.

Il est aussi possible de rencontrer un médiateur sur demande écrite auprès du service des Relations avec les Usagers.

Pour toutes difficultés lors de votre prise en charge dans un service, n'hésitez pas à vous adresser au cadre de santé.

Vous souhaitez déposer une réclamation directement en ligne ?

Scanner le QR-code ci-contre pour accéder aux modalités.



Pour exprimer votre satisfaction ou vos remerciements

Vous pouvez contacter l'équipe soignante, envoyer un courrier au Service des droits du patient ou compléter le formulaire de contact en scannant le QR-code ci-contre :



(1) : Les services du site de St-Martin-du-Tertre seront transférés sur le site de Beaumont-sur-Oise au second semestre 2025



Commission des usagers (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration d'une part de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et d'autre part de la prise en charge. Elle examine les plaintes et réclamations.

Scanner le Qr-code ci-contre pour accéder à la liste des membres de la CDU.

Cette liste est également affichée dans les services.



Evénements indésirables

La sécurité des soins est notre préoccupation première. Cependant malgré l'attention et le professionnalisme de nos équipes, un événement indésirable peut se produire lors d'une prise en charge.

Si vous pensez identifier une situation susceptible de mettre en jeu la sécurité des soins, nous vous in-

vitons en première intention à en parler avec l'équipe soignante.

Vous avez également la possibilité de déclarer une situation à risque sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

Bienveillance

La promotion de la bienveillance et la lutte contre la maltraitance sont essentielles pour les professionnels de santé et font partie d'une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins. En 2009, la Haute Autorité de Santé a rendu cette réflexion obligatoire pour tous les établissements de santé. Elle implique une approche collective et dynamique,

fondée sur des valeurs humanistes, et s'applique à toutes les étapes de la prise en charge, de l'accueil à l'accompagnement des patients vulnérables. Les patients peuvent également contribuer à cette démarche en remplissant un questionnaire de satisfaction, permettant d'identifier des axes d'amélioration.

Droit à l'image

Votre prise en charge peut impliquer la captation d'images (photos, vidéos, échographies, radiographies, etc.) avec votre consentement, pour améliorer le traitement ou le suivi de votre état. Ces images peuvent être utilisées pour la recherche ou à des

fins pédagogiques, tout en respectant la confidentialité et en étant anonymisées. Vous avez le droit de vous opposer à leur utilisation ou diffusion, en informant par écrit les professionnels responsables de votre prise en charge.



Protection des données personnelles

L'identité de l'Hôpital en tant qu'entité traitant vos données personnelles :

Hôpital NOVO – Site de Pontoise

6 Avenue de l'Île-de-France – CS 90079 Pontoise –
95303 Cergy-Pontoise

Téléphone : 01 30 75 40 40

Le directeur de l'Hôpital est Monsieur AUBERT.

Collecte des données

Les données collectées par l'Hôpital sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions publiques, telles que l'accès aux soins, la gestion administrative de votre parcours et votre prise en charge médico-sociale (Art. 6-1 e du RGPD). Elles incluent des informations personnelles, notamment de santé, enregistrées dans votre Dossier Patient Informatisé (DPI). Ces données servent à assurer votre suivi médical et sont accessibles par l'équipe de soin. Avec votre consentement, elles peuvent aussi être partagées avec d'autres professionnels de santé internes ou externes à l'établissement.

Réutilisation des données

Les données collectées peuvent être utilisées pour la recherche clinique, la vigilance sanitaire et l'analyse de l'activité médicale. Ces recherches, menées par les professionnels de santé avec l'appui de l'USRC de l'Hôpital NOVO, peuvent être partagées

avec d'autres établissements de santé, autorités sanitaires, ainsi que des partenaires comme des laboratoires ou des institutions (CNRS, EHESP).

Destinataires des données

Pour des raisons légales, vos données peuvent être transmises de manière sécurisée à certains destinataires, tels que les commissaires aux comptes, les forces de l'ordre, la justice, la Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI), les médecins des autorités publiques (ARS, IGAS), les médecins-experts (HAS), ainsi que d'autres institutions comme l'Assurance Maladie ou l'URSSAF. La HAS utilise ces données pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Vos droits

Vous avez des droits concernant vos données personnelles, tels que le droit à l'information, d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement. Toutefois, certains traitements liés à des obligations légales de l'Hôpital, comme la gestion du dossier patient, la vigilance sanitaire et l'analyse de l'activité médicale, ne permettent pas d'exercer les droits d'opposition, de portabilité ou d'effacement. Vous pouvez exercer vos droits sans impact sur votre prise en charge médicale, y compris le droit d'opposition lorsque cela est possible.

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur les données collectées, leurs destinataires, la durée de conservation et vos droits, consultez notre politique de confidentialité sur le site internet de l'hôpital.

Vous avez également la possibilité de recourir à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés : <https://cnil.fr>

Ou par courrier : **3 Place de Fontenoy, 75007 Paris**

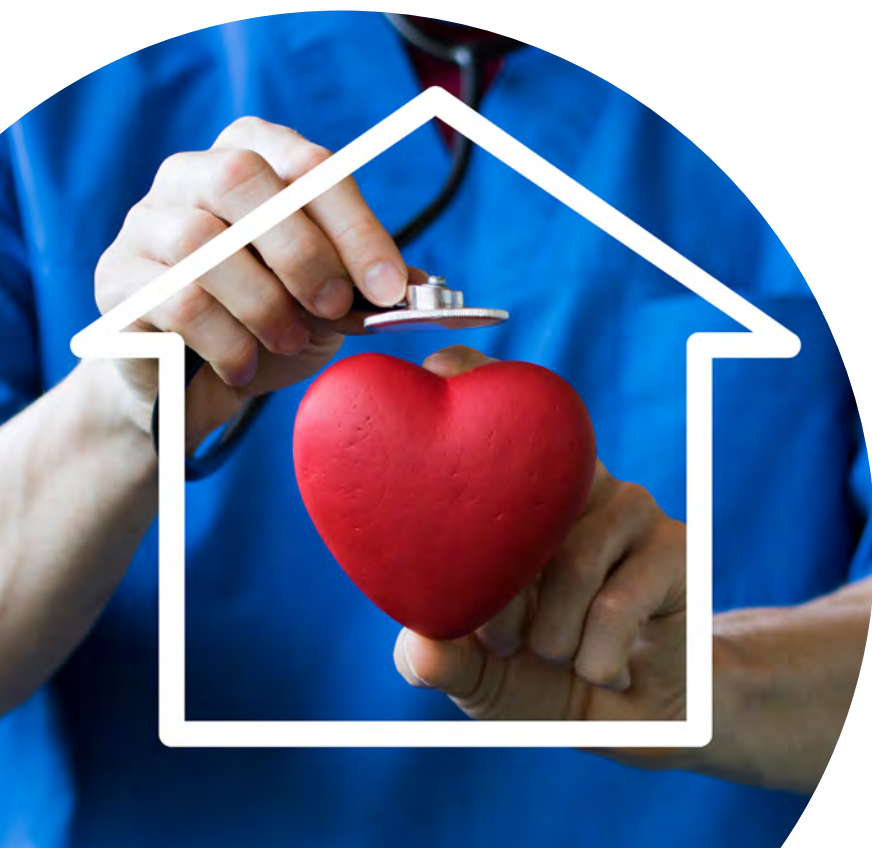


Contact

Pour toute question sur vos données personnelles, contactez notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@ght-novo.fr ou par courrier à :

Déléguée à la protection des données (DPO)
Hôpital NOVO

6 Avenue de l'Île-de-France, 95303 Cergy-Pontoise.





Vos devoirs
et obligations



Politesse et courtoisie

Le respect des locaux et du matériel est essentiel pour le bon fonctionnement de l'hôpital et le confort des patients. Il est important de suivre les horaires de visite, de respecter le repos des autres patients, et de ne pas déranger avec des appareils sonores (téléphone, tablette etc.). L'alcool et les produits stupéfiants sont interdits. Une tenue correcte est exigée.



Civilité et non-violence

Les professionnels de l'hôpital sont à l'écoute des patients et de leurs proches pour les informer, les orienter et les soigner. Cependant, toute incivilité ou violence, qu'elle soit verbale ou physique, envers le personnel entraînera systématiquement un dépôt de plainte. Selon l'article 222-13 du Code Pénal, ces agressions peuvent conduire à 3 ans de prison et une amende de 45 000 euros.



Usage du téléphone

Afin de respecter **le temps des visites médicales et des soins**, il convient de ne pas utiliser votre téléphone portable, et d'éviter par ailleurs les conversations trop bruyantes, pour préserver le repos de vos voisins.



Photos et vidéos

Il est interdit de prendre des photos, vidéos ou enregistrements audio dans l'hôpital sans consentement, sous peine de poursuites et sanctions pénales.



Interdiction de fumer et vapoter

Le décret du 15 novembre 2006 **interdit de fumer et d'utiliser des cigarettes électroniques** dans les locaux à usage collectif, y compris les établissements de santé.



Consignes de sécurité et de sûreté

L'hôpital dispose d'une équipe de sécurité présente 24h/24. En cas d'incendie, il faut suivre les consignes, rester calme et éviter les risques. La consommation de cigarettes est interdite pour prévenir les incendies. Il est également important de signaler toute situation suspecte au personnel pour éviter les actes de malveillance ou de vol.



Règlement intérieur

Pour connaître les droits et les devoirs de chacun, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital auprès de la direction de l'établissement.



Votre séjour

Bracelet d'identité

Lors de votre hospitalisation, il vous sera posé un bracelet d'identification que vous devez porter en permanence. Ce dernier a pour but de s'assurer de votre identité tout au long de votre prise en charge.

Objets de valeur

Lors de votre hospitalisation, emportez uniquement les objets indispensables et sans grande valeur. Il est recommandé de confier vos objets de valeur (argent, bijoux, cartes bancaires, etc.) à des proches ou de les

déposer auprès du régisseur. L'hôpital ne sera pas tenu pour responsable en cas de perte d'objets non déposés au coffre. Une pièce d'identité sera demandée pour récupérer vos valeurs.

Effets personnels

Lors de votre hospitalisation, nous vous remercions de vous munir de votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, chaussons...) et de votre nécessaire de toilette (gants et serviettes de toilette, brosse à dents

et dentifrice, savon et shampoing, peigne, brosse à cheveux...). Il est souhaitable d'identifier vos effets personnels.

Prothèses

Le port de prothèse (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives...) doit être signalé à l'équipe soignante. Pensez à prévoir les produits nécessaires

à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement.

Repas

Les menus répondent aux recommandations en vigueur sur le plan de la qualité nutritionnelle. Ils sont élaborés avec la collaboration d'une équipe de diététicien(ne)s et respectent le régime éventuellement prescrit par votre médecin.

Horaires des repas :

- **Petit-déjeuner** : à partir de 7h30
- **Déjeuner** : à partir de 12h00
- **Dîner** : à partir de 18h00
(18h30 sur les sites du Vexin)

La dénutrition et la malnutrition sont évaluées dans le cadre de votre prise en charge pour améliorer les soins. Cette démarche est supervisée par le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), composé de professionnels et d'un représentant des usagers. Le CLAN travaille sur le dépistage, la prise en charge alimentaire et la qualité de la restauration.



Téléphone

Pour votre confort, l'établissement peut mettre à votre disposition une ligne téléphonique, à titre payant.

Pour tout renseignement :

- **A Pontoise** auprès de la cafétéria située dans le hall d'accueil du bâtiment A.
- **A Beaumont** auprès de la cafétéria (en cas de mobilité réduite, une hôtesse peut effectuer les

démarches pour l'accès au téléphone et à la TV). Une caution vous sera demandée.

- **A Aincourt** auprès de la boutique entre 10h30 et 16h30.
- **A Magny-en-Vexin** auprès du bureau des admissions entre 8h30 et 18h00.
- **A Marines** auprès du bureau des admissions entre 9h00 et 16h30.

Télévision

Votre abonnement TV est réglable au moment de la souscription de votre contrat télévision ou en cas de prolongation. Une facture vous sera remise.

Pour tout renseignement :

- **A Pontoise** auprès de la cafeteria située dans le hall d'accueil du bâtiment A.
Du lundi au vendredi : entre 10h30 - 12h00 et 13h00 - 18h00.
Samedi, dimanche et jours fériés : entre 12h00 et 17h00.
- **A Beaumont** auprès de la cafétéria (en cas de mobilité réduite, une hôtesse peut effectuer les démarches pour l'accès au téléphone et à la TV). Une caution vous sera demandée.
- **A Aincourt** auprès de la boutique entre 10h30 et 16h30.
- **A Magny-en-Vexin** auprès du bureau des admissions de 8h30 à 18h00.



A savoir

A titre exceptionnel, le site de St-Martin-du-Tertre offre la ligne téléphonique et la télévision à ses patients jusqu'à son déménagement (mi-octobre 2025).

- **A Marines** auprès du bureau des admissions de 9h00 à 16h30.

Accompagnants

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Cette facilité est soumise à l'avis médical et n'est toutefois possible que si le calme nécessaire au repos des autres personnes hospitalisées du service est respecté. Cette prestation fera l'objet d'une facturation spécifique que vous devrez régler auprès de notre agent comptable, le Trésor Public. Vous pourrez demander le remboursement de la somme à votre mutuelle en fonction de votre contrat.

Il est possible, sur demande de l'accompagnant, de bénéficier de repas préparés par l'hôpital. Pour cela,

l'accompagnant doit émettre sa demande auprès du service de soin. Il devra remplir un formulaire qui devra être transmis au service de gestion administrative.

L'accompagnant doit ensuite présenter ce ticket au cadre du service ou à son représentant qui se rapprochera de la restauration

Tarifs des prestations :

- Lits accompagnants : 25.50€
- Repas accompagnants : 9€



Visites

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00, avec un maximum de 2 visiteurs par patient (sauf réglementation spécifique au service). Les visiteurs doivent respecter les horaires, le calme, l'interdiction de fumer, et ne pas apporter d'alcool, médicaments,

nourriture, plantes ou fleurs. Les enfants de moins de 14 ans ne sont pas autorisés, et les visites peuvent être modifiées pour des raisons sanitaires. Les visiteurs doivent quitter la chambre lors des soins ou des consultations médicales.



Courrier

Votre courrier arrive dans le service chaque jour. Demandez à vos correspondants de bien préciser le service d'hospitalisation ainsi que le numéro de votre chambre. Le vaguemestre peut effectuer pour vous certaines opérations postales. N'hésitez pas à

le demander au cadre de santé. Si vous souhaitez envoyer du courrier, déposez vos lettres affranchies dans la boîte aux lettres disponible dans le hall d'accueil.



Envie d'une pause ?

Des boutique cafétéria et presse sont à votre service dans l'hôpital. Vous y trouverez cadeaux, jouets, confiseries, journaux, livres, viennoiseries, sandwiches, boissons et petite restauration.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un passage est assuré dans les services.

- **Site de Pontoise :** du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 et les week-ends et jours fériés de 12h00 à 18h00 - Hall d'accueil du bâtiment A.
Une bibliothèque animée par des bénévoles de l'association «Lire-Vivre, bibliothèque à l'hôpital» est également à votre disposition dans le hall du bâtiment A (à droite des ascenseurs). Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 14h00 à 17h00.

- **Site de Beaumont-sur-Oise :** du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 et samedi de 13h00 à 17h00. Dimanche et jours fériés : fermée.
Hall du bâtiment principal.
- **Site d'Aincourt :** du lundi au vendredi de 10h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.
Samedi, dimanche et jours fériés : fermée
Une boutique presse est également à votre disposition dans le hall intermédiaire entre le hall d'accueil principal et le couloir du SMR Locomoteur.



Cultes

La pratique, la visite et l'assistance des ministres des différents cultes sont possibles. La liste des représentants est affichée dans l'ensemble des services. Les aumôniers pourront vous mettre en relation avec le culte de votre choix.



Interprètes

Des interprètes bénévoles peuvent être sollicités en cas de difficulté de communication. Adressez-vous au cadre du service.





Maison des Usagers (MDU)

A destination des usagers, la Maison des Usagers (MDU) est un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange et de partage d'information avec les Représentants des Usagers (RU) et les membres de diverses associations. Ce n'est pas un lieu de soin, ni un lieu de

médiation ou de règlement des conflits.

Des permanences ont lieu tous les lundis de 13h30 à 15h30 au rez-de-chaussée du Bâtiment A sur le site de Pontoise.



Associations

Plusieurs associations proposent aux patients hospitalisés une aide matérielle, un soutien moral ou des activités de loisirs. Pour connaître la liste des associations de bénévoles ayant conclu une

convention avec l'hôpital, vous pouvez contacter **la Direction des Relations avec les Usagers : usagers@ght-novo.fr**



Service social

Le service social de l'hôpital aide les patients dans leurs démarches administratives pour l'accès aux soins, aux droits et pour leur projet de sortie. Les assistant(e)s du service social font le lien entre l'hô-

pital et la vie extérieure, notamment pour le retour à domicile. Ils peuvent rencontrer les patients dans les chambres ou sur rendez-vous. Leur intervention respecte la déontologie et le secret professionnel.

Horaires d'ouverture et coordonnées (ouvert au public) :

- **Pontoise**

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
Bâtiment A – 1^{er} étage (au-dessus de la cafétéria)
01 30 75 41 65 (hors service de psychiatrie : Le secrétariat du service social pourra vous réorienter vers les assistant(e)s de service social de la pédopsychiatrie et de la psychiatrie adulte).

- **Beaumont**

Du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30
Bâtiment F : 01 39 37 13 89

« **Les Oliviers** »

Psychiatrie adulte : 01 30 28 36 09

« **Domont** »

Pédo psychiatrie : 01 34 39 15 00

- **St-Martin-du-Tertre**

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 puis de 13h00 à 17h00 - 01 30 35 55 28

- **Aincourt**

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
« **Bâtiment des Cèdres** »
01 34 79 44 34

- **Magny-en-Vexin**

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
01 34 79 44 34

- **Marines**

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
01 34 67 55 02

Documents à fournir

Pour faciliter votre prise en charge et faire constater vos droits d'assurés, n'oubliez pas :

- Vos pièces d'identité et justificatifs de domicile
- Votre carte vitale ou attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou notification d'Aide Médicale Etat (AME)
- Votre carte de mutuelle
- Tout autre justificatif de prise en charge (APA, MDPH...)





Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La loi d'orientation de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a prévu la prise en charge de la précarité par le système de santé avec l'affirmation d'une nouvelle mission de l'hôpital : la lutte contre l'exclusion sociale par la mise en place de Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

La PASS a pour objectif d'offrir aux personnes vulnérables, s'adressant aux hôpitaux, des dispositifs visibles d'accueil, d'information, de prévention, d'orientation et de soins.

A l'Hôpital NOVO, nous avons deux PASS :

● Site de Pontoise :

17, ter Charles Bouticourt - 95300 Pontoise.

● **Sur RDV** : 01 30 75 45 24

Avec un médecin ou une assistante sociale.

Ouvert du lundi au vendredi (sauf les mardis et jours fériés) de 9h30 à 16h30

● **Sans RDV** : Avec une infirmière.

Merci de bien vouloir téléphoner avant de vous déplacer au 01 30 75 45 24

● Site de Beaumont-sur-Oise :

25, rue Edmond Turcq, 95260 Beaumont-sur-Oise
Bâtiment F au 1^{er} étage

Ouvert les mardis de 14h00 à 17h00

et les vendredis de 9h30 à 12h30

Tél : 01 39 37 13 89



Soins palliatifs et soins de support

Les soins palliatifs visent à soulager la souffrance physique, psychologique, sociale et spirituelle des patients atteints de maladies graves, évolutives ou terminales. Ces soins se combinent avec les traitements curatifs et se poursuivent lorsque ceux-ci sont arrêtés, à l'hôpital ou à domicile, en collaboration avec le médecin traitant.

Des réseaux de soins palliatifs, comme COORDINOV, réalisent des évaluations à domicile pour assurer une coordination avec les soins de ville et de l'hôpital. Les Hospitalisations À Domicile (HAD), telles que HAD Santé Service, apportent des soins à domicile pour les patients fragiles dans le Val-d'Oise.



Service scolaire seulement sur le site de Pontoise

Les enfants et adolescents hospitalisés peuvent poursuivre leur scolarité. En lien avec leur établissement d'origine, ils reçoivent l'aide d'un enseignant qui est mis à disposition par l'Éducation Nationale. L'enseignante assure les cours, co-construit une scolarité à domicile pendant la convalescence si besoin et organise le cas échéant les examens à l'hôpital





Votre sortie

Décision de sortie

La sortie est une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décidera avec vous des modalités de sortie.

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Toutefois, vous avez la possibilité de quitter l'hôpital quand vous le souhaitez. Si l'avis médical est contraire à

votre décision, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté de sortir contre avis médical.

La sortie des enfants mineurs n'est autorisée qu'en présence du (ou des) détenteur(s) de l'autorité parentale.

Formalité de sortie

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au guichet de votre secteur d'hospitalisation pour déposer votre autorisation de sortie délivrée par le service de soins. Elle permet de clore votre séjour.

Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera remis. Ce document est indispensable aux organismes de sécurité sociale, mutuelles et éventuellement à votre employeur.

Moyens de transport

La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique.

Si votre état de santé ne vous permet pas de regagner votre domicile par vos propres moyens, le médecin établira une prescription médicale de transport adaptée (ambulance, VSL ou taxi). La prise en charge du transport sera totale en cas de

100%, ou partielle en l'absence d'exonération. Dans ce dernier cas, vous devrez régler 35% du coût total de la course au transporteur. En fonction du contrat souscrit avec votre mutuelle, cette somme pourra faire l'objet d'un remboursement, s'il s'agit d'un transport sanitaire ou d'un taxi conventionné.



Suivi médical après la sortie

Votre médecin traitant recevra dans les jours suivants, un compte-rendu détaillé de votre hospitalisation ainsi que toutes les informations et bilans nécessaires afin d'assurer la continuité de vos soins. Une hospitalisation à domicile, une hospitalisation de jour, un séjour en maison de convalescence, en centre spécialisé ou dans une structure de moyen

ou long séjour peuvent vous être prescrits. Le service social hospitalier peut vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour dans les différentes structures, et vous aider, vous et votre famille, à résoudre les problèmes qui vous préoccupent.

Permission de sortie

Vous pouvez, compte tenu de la longueur de votre séjour et de votre état de santé, bénéficier d'une permission de sortie. Cette dernière est donnée pour une durée maximale de 48 heures, sur avis favorable du médecin qui vous a pris en charge.

Votre enfant peut bénéficier d'une permission de

sortie. Il ne peut être confié qu'aux personnes exerçant l'autorité parentale ou aux tierces personnes expressément autorisées par elles. La permission de sortie est donnée pour une durée maximale de 48 heures, sur avis favorable du médecin.

Votre avis nous intéresse

Exprimer votre satisfaction ou mécontentement pour améliorer la qualité des soins en scannant le QR-CODE ci-après :



CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

A healthcare professional in a white lab coat is holding a card with hand hygiene instructions. The card features several small illustrations of hands being washed, with text in French. The background is a blurred clinical setting with a desk and some papers. The entire image is framed by a large green circle.

Amélioration de
la qualité et de
la sécurité des soins

Démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une priorité durant votre séjour à l'hôpital. Les objectifs en ce domaine sont intégrés dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité. Un programme d'actions est mis en place pour sécuriser la prise en charge des patients, ainsi

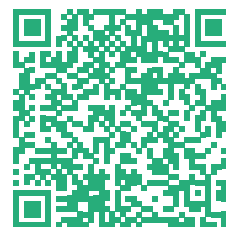
que l'utilisation des médicaments et dispositifs médicaux. Les professionnels de santé sont engagés dans une démarche d'évaluation régulière, et les dysfonctionnements sont signalés pour mettre en œuvre des mesures correctives.

Mesure et suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, l'Hôpital NOVO participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

L'établissement est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site national QUALISCOPE.

Dès l'entrée dans l'établissement de santé, les usagers peuvent prendre connaissance des résultats de ces indicateurs : ils sont diffusés par affichage dans les principaux lieux de passages, notamment les lieux d'accueil et sont accessibles sur le site internet de l'hôpital.



Prise en charge de la douleur

La douleur peut être prévenue, traitée et soulagée. Cela inclut les douleurs liées à certains soins, examens, ou gestes quotidiens, ainsi que les douleurs aiguës et chroniques comme les migraines, le mal de dos, ou celles liées au cancer. Il est important de signaler l'intensité de votre douleur (de 0 à 10) pour aider à adapter le traitement. L'hôpital propose une

consultation douleur multidisciplinaire pour la prise en charge des douleurs chroniques, accessible avec une orientation médicale. Plusieurs options thérapeutiques, y compris médicamenteuses et non médicamenteuses, sont proposées en fonction des besoins du patient.

Lutte contre les infections associées aux soins

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées.

Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées.

De la même façon, en suivant les préconisations que les soignants vous feront, vous participerez activement à la prévention (toilette préopératoire, hygiène des mains, port d'un masque notamment...).

Enfin, cette politique de lutte implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier.

Comités et commissions

En plus des instances consultatives, plusieurs comités et groupes de travail contribuent à la qualité des services de l'établissement.

Parmi eux :

- **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** qui met en place des actions de prévention et d'hygiène pour réduire les risques d'infections associées aux soins.
- **Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** qui améliore la prise en charge nutritionnelle des patients,
- **La Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)** qui assure la sécurité des médicaments et dispositifs médicaux,
- **Et le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** qui veille à la gestion de la douleur des patients.



Don d'organes et de tissus

Tous concernés, mais pas tous informés !

Toutes les enquêtes démontrent que la grande majorité d'entre nous est favorable au don d'organes et de tissus.

- Chacun d'entre nous peut être amené, un jour, à avoir besoin d'une greffe d'organe ou de tissu,
- Chacun d'entre nous est un donneur potentiel,
- Chacun d'entre nous peut également, lors du décès d'un proche, être sollicité pour témoigner de la position du défunt sur le don d'organes et de tissus.

Faire un don d'organe permet de sauver ou d'améliorer considérablement la vie d'un malade.

Il est donc essentiel d'en parler à vos proches afin qu'ils puissent témoigner, le moment venu, de vos volontés.

Que dit la Loi en France ?

La loi de bioéthique définit trois grands principes :

- Le principe de solidarité nationale appelé « consentement présumé », qui fait de chacun de nous un donneur d'organes et de tissus présumé
- La gratuité du don
- L'anonymat entre le donneur et le receveur.

Chacun est libre de s'opposer au prélèvement de tout ou partie de des organes et tissus. Ainsi, avant toute possibilité de prélèvement, le Registre National des Refus (RNR) est consulté pour savoir si le défunt y est inscrit.

Si ce n'est pas le cas, les proches sont rencontrés afin de rechercher une éventuelle opposition du défunt de son

vivant qu'elle soit écrite ou orale.

La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus est garante du respect des bonnes pratiques et assure la sécurité sanitaire, l'anonymat et la dignité du corps lors des prélèvements d'organes et de tissus.

Le site de Pontoise de l'Hôpital NOVO est un établissement autorisé* aux prélèvements d'organes et de tissus.

La coordination hospitalière de prélèvements d'organes et de tissus du site de Pontoise de l'Hôpital NOVO fait partie du réseau Nord francilien.

Elle travaille en étroite collaboration et sous le contrôle de l'Agence de la Biomédecine dans le respect des lois de bioéthique.

Elle a pour mission :

- De prendre en charge les donneurs potentiels et d'organiser les prélèvements d'organes et de tissus
- D'assurer également l'information et le soutien aux familles et aux proches,
- D'être garant du respect des bonnes pratiques dans le domaine du prélèvement d'organes et de tissus.

L'équipe de coordination hospitalière se tient à votre disposition et est joignable au 01 30 75 43 67.

Pour sauver des vies, rappelez à vos proches que vous êtes donneur d'organes.



Don d'organes :
tous donneurs,
tous receveurs.

dondorganes.fr
f@

agence de la biomédecine
Don et la vie | don
dorganes.fr

Agence relevant du ministère de la Santé

Pour plus d'information concernant le don d'organes/tissus et la greffe, vous pouvez consulter le site : www.dondorganes.fr

* Autorisation délivrée par la Haute Autorité de Santé et l'Agence Régionale de Santé



Annexes

Nos pôles



VIEILLISSEMENT ET PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ÂGÉES

- EHPAD (Magny-en-Vexin, Marines, Pontoise, Beaumont)
- Médecine Aiguë Gériatrique (Pontoise)
- SSIAD (Magny-en-Vexin)
- Médecine gériatrique (Beaumont)
- SMR Gériatrique (St-Martin-du-Tertre⁽¹⁾, Marines, Pontoise)
- USLD (Marines)



SANTÉ MENTALE

- Psychiatrie adulte (Pontoise, Beaumont)
- Addictologie (Pontoise, Beaumont)
- Equipes de liaison
- CMP – CATT
- Urgences psychiatriques (Pontoise)
- Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (Pontoise)



SANTÉ DE L'ENFANT

- Pédiatrie (Pontoise, Beaumont)
- Urgences pédiatriques (Pontoise)
- Néonatalogie (Pontoise)
- Psychiatrie infanto juvénile (Pontoise)
- Psy Ado (Pontoise)
- Chirurgie pédiatrique (Pontoise)
- Biberonnerie (Pontoise)



SANTÉ DE LA FEMME

- Gynécologie obstétrique (Pontoise, Beaumont)
- Urgences Gynéco-Obstétriques
- Sénologie
- Médecine de la reproduction
- Orthogénie



CHIRURGIE

- Anesthésie
- Chirurgie cervico faciale et ORL
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie vasculaire et thoracique
- Chirurgie viscérale et digestive
- Ophtalmologie
- Stomatologie – Chirurgie maxillo-faciale – Orthodontie –Paradontologie Implantologie
- Urologie



SUPPORT PHYSIOLOGIQUE ET MÉDECINE PHYSIQUE ET RÉADAPTATION

- SMR Diabéto-Nutrition (Aincourt)
- SMR Locomoteur (Aincourt)
- SMR Neurologie (Aincourt)
- SMR Pneumologie (Aincourt)
- SMR polyvalent (Beaumont)
- SMR EVC-EPR (Beaumont)
- SMR Réadaptation cardiaque (Pontoise)
- Handiconsult (Aincourt)
- Diététique, Rééducation/kinésithérapie, Ergothérapie



PARCOURS CLINIQUES DES MALADIES CHRONIQUES

- Endocrinologie
- Oncologie - Hématologie
- Rhumatologie
- Néphrologie
- Cardiologie
- Pneumologie
- Gastroentérologie
- Soins palliatifs (Pontoise)
- Allergologie
- Douleur
- Médecine du sport



SOINS INTENSIFS ET SOINS NON PROGRAMMÉS

- Médecine (Magny-en-Vexin, Aincourt)
- Fédération de médecine interne (Pontoise)
- Médecine de spécialités (Beaumont)
- Réanimation - SRPR⁽²⁾
- Maladies infectieuses
- Urgences (Magny-en-Vexin, Pontoise, Beaumont)
- UHCD
- SAMU - SMUR (Beaumont, Pontoise)
- Dermatologie
- Soins palliatifs (Magny-en-Vexin)
- Unité médico-judiciaire

Nos filières



FILIÈRE BIOLOGIE – HYGIÈNE

- Laboratoire biochimie
- Laboratoire d'hématologie
- Laboratoire bactériologie
- ANAPATH
- Prévention du Risque infectieux (EPRI)
- AURA



FILIÈRE IMAGERIE – MÉDECINE NUCLÉAIRE

- Radiologie conventionnelle
- IRM
- Scanner
- Médecine nucléaire



FILIÈRE PHARMACIE

- PUI (Pharmacie à Usage Interne)
- Stérilisation
- UPAC (Unité de Préparation des AntiCancéreux)

(1) : Les services du site de St-Martin-du-Tertre seront transférés sur le site de Beaumont-sur-Oise au second semestre 2025

(2) : jusqu'à octobre 2025

Nos équipements de pointe



3 SCANNERS



**23 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
(y compris ambulatoire)⁽¹⁾**



**1 CENTRE DE
BALNÉOTHÉRAPIE**



3 IRM



**12 SALLES
DE RADIOLOGIE⁽²⁾**



**1 MACHINE
ISOCINÉTIQUE**



**1 TEP SCAN ET
3 GAMMA CAMÉRAS**



**1 ROBOT
DE MARCHÉ**



**2 OSTÉO-
DENSITOMÈTRES**



**3 PANORAMIQUES
DENTAIRE**

*(1) Pontoise : 19 salles (dont 2 salles de césarienne)
Beaumont-sur-Oise : 4 salles (dont 1 salle de césarienne)*

(2) 11 Salles de radiologie conventionnelle (et 1 salle de radiologie interventionnelle)



Pontoise

- 2 IRM
- 2 scanners
- 60 échographes
- 1 mammographe numérique
- 1 mammotome®
- 1 salle de radiologie interventionnelle
- 1 salle d'électrophysiologie
- 6 arceaux de radiologie opératoire
- 3 gamma caméras
- 1 TEP scan
- 6 salles de radiologie conventionnelle (salles os-poumons et salles télécommandées capteur plan ou non)
- 1 panoramique dentaire
- 8 appareils mobiles au lit du patient
- 1 salle d'angiographie numérisée (coronarographie)
- 1 unité de préparation des anticancéreux (UPAC)
- 1 ostéodensitomètre



Magny-en-Vexin

- 2 échographes
- 2 salles de radiologie conventionnelle
- 1 panoramique dentaire
- 1 ostéodensitomètre



Aincourt

- 2 échographes
- 1 salle de radiologie conventionnelle
- 1 robot de marche
- 1 machine isocinétique



Beaumont-sur-Oise

- 1 IRM
- 1 scanner
- 12 échographes
- 2 salles de radiologie conventionnelle
- 2 arceaux de radiologie opératoire
- 4 appareils mobiles au lit du patient
- 1 panoramique dentaire

Charte de Bientraitance

Préambule

La Bientraitance à l'Hôpital NOVO est l'affaire de tous les professionnels. Elle est soutenue par la Direction et engage l'institution ainsi que les patients et leur entourage.

Article 1 : l'accueil et le lieu de vie ou d'hospitalisation

Le professionnel accueille le patient/résident avec bienveillance, courtoisie et respect. Il s'efforce d'adapter son environnement à ses besoins, pour répondre à ses attentes, à son besoin d'intimité et améliorer sa prise en charge.

Article 2 : le respect de la personne

Le professionnel exerce ses fonctions dans le respect de la personne hospitalisée/hébergée, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Dans sa relation, il adapte sa communication au patient/résident sans familiarité inappropriée ni infantilisation.

Article 3 : la discrétion

Le professionnel se doit à la confidentialité des informations qu'il a reçues en garde du patient/résident tant vis à vis des familles que des autorités.

Article 4 : la communication autour du soin

Pendant les soins, le professionnel doit informer et expliquer ses actes au patient/résident, dans le respect de la dignité et de l'intimité de la personne.

Article 5 : l'attitude professionnelle

Le professionnel considère le patient/résident comme une personne à part entière, physiquement, psychologiquement, socialement et spirituellement. Il assure ses actes avec bienveillance.

Article 6 : la personne en fin de vie

Le professionnel, en équipe, doit accompagner le patient/résident en fin de vie, dans le respect de la « charte des droits des personnes âgées dépendantes » et « de la personne hospitalisée », il doit aussi accompagner et soutenir l'entourage.

Article 7 : besoin de sécurité

Le professionnel en équipe veille à la sécurité physique, psychique, matérielle et spirituelle du patient/résident. Il propose toute mesure pouvant améliorer le confort du patient/résident et lui assurer le sentiment de sécurité.

Article 8 : le professionnel acteur d'une équipe

Le professionnel assure les soins et s'assure du bien-être du patient/résident. Il doit transmettre toute information utile à l'amélioration de sa prise en charge. Il veille et se questionne, sur ses pratiques, sur son savoir être et sur la cohérence de l'équipe. Il améliore par la formation ses compétences aux services des patients/résidents. Il participe à toute action de prévention.



Siège social

6 avenue de l'Île-de-France
CS 90079 Pontoise
95303 Cergy-Pontoise Cedex

Aincourt

01 34 79 44 44

Beaumont-sur-Oise

01 39 37 15 20

Magny-en-Vexin

01 34 79 44 44

Marines

01 34 79 44 44

Pontoise

01 30 75 40 40

St-Martin-du-Tertre

01 39 37 15 20