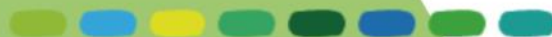




# MANUAL DE BIENVENIDA DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS



**CENTRE HOSPITALIER DE CAYENNE  
ANDRÉE ROSEMON**



# SUMARIO



<b>1 : EL CENTRO HOSPITALARIO DE CAYENA</b>	
NUESTRA MISIÓN	07
NUESTRA GESTIÓN DE CALIDAD	08
<b>2 : SU LLEGADA</b>	
SU ADMISIÓN	14
<b>3 : VOTRE SÉJOUR</b>	
Votre accueil	18
Des professionnels à votre service	19
Le service social	20
Les médiateurs	20
Règles de vie et services pratiques	22
Lutte contre la douleur	24
Équipe mobile de soins palliatifs	25
Lutte contre les infections associées aux soins	26
<b>4 : VOTRE SORTIE</b>	
Vos formalités de sortie	28
<b>5 : VOS DROITS</b>	
Votre dossier médical	30
Commission des usagers et réclamations	31
Votre personne de confiance	32
Vos directives anticipées	33
Prélèvements et dons d'organes	34
Prélèvements biologiques et collection d'échantillons	35
La recherche au CHC	36
Protection de vos données à caractère personnel	38
Vos obligations	40



Pour consulter ce livret  
dans différentes langues,  
flashez ce QR code avec votre téléphone



# BIENVENIDO (A) AL CENTRO HOSPITALARIO DE CAYENA



Sr. /Sra.:

Usted o algún familiar suyo acaba de ser admitido(a) en el Centro Hospitalario de Cayena, hospital de referencia en Guyana.

El personal del hospital le desea la bienvenida y queda a su disposición para que su estadía se de en las mejores condiciones posibles.

Los equipos médicos le brindarán la atención más adecuada para una pronta recuperación.

El presente manual de bienvenida fue escrito para facilitar su estadía.

En él encontrará las informaciones prácticas sobre las condiciones de su hospitalización, su estadía, como también un recordatorio de sus derechos y obligaciones.

Sin embargo, no dude en pedir más información al equipo que le acompaña.

A lo largo de su estadía, nos interesa su opinión. Para ayudarnos a seguir mejorando las condiciones de recepción y de atención en el hospital, lo invitamos a completar el cuestionario de alta que se adjunta en el manual con sus opiniones y sugerencias.

Le deseamos una buena estadía y una pronta recuperación.



*If you don't speak or understand french, ask our staff for a translator.*



*Si usted no habla o no comprende el francés, pida ayuda a los profesionales de salud que lo pondrán en contacto con un intérprete.*



*Caso você não fale ou compreenda o francês, peça ajuda aos profissionais de saúde a fim de lhe colocarem em contato com um intérprete.*



## Declaración de derechos de la persona hospitalizada

### Principios generales\*

Circular n° DHOS/DGS/SD1B/SD4A/2006/90 del 2 de marzo de 2006 relativa a los derechos de las personas hospitalizadas, que incluye una declaración de derechos de la persona hospitalizada



Toda persona es libre de elegir el establecimiento sanitario que le dispense los cuidados, dentro de las posibilidades de cada establecimiento. El servicio público hospitalario **es accesible para todos**, especialmente para las personas más desfavorecidas y, en caso de urgencia, para las personas sin seguridad social. Está adaptado para las personas con minusvalías.



Los establecimientos sanitarios garantizan **la calidad de la acogida, de los tratamientos y de los cuidados**. Cuidan de mitigar el dolor y hacen todo lo necesario para procurar a todos una vida digna, prestando especial atención al final de la vida.



**La información** que se dé al paciente debe ser **accesible y leal**. La persona hospitalizada participará en la opción terapéutica que le incumba, pudiendo hacerse ayudar por una persona de confianza que elija libremente.



Sólo se podrá realizar una intervención médica con **el consentimiento libre e instruido del paciente**, el cual tendrá derecho a rechazar cualquier tratamiento. Toda persona mayor de edad podrá expresar sus deseos en lo que se refiere al final de su vida mediante directrices anticipadas.



Está previsto que, principalmente las personas que participen en investigaciones de biomedicina, den **un consentimiento específico** para la donación y utilización de elementos y productos del cuerpo humano y para los actos de detección de enfermedades.



Toda persona a la que se proponga participar en una **investigación de biomedicina** deberá estar informada fundamentalmente de los beneficios que se esperan y los riesgos de dicha investigación. **Antes de participar, deberá dar su acuerdo por escrito**. Su negativa no tendrá consecuencias en los cuidados que vaya a recibir.



La persona hospitalizada podrá **abandonar el establecimiento sanitario en todo momento**, salvo en casos excepcionales previstos por la ley, una vez que haya sido informado de los riesgos que ello le puede suponer.



**La persona hospitalizada será tratada con consideración**. Se respetarán sus creencias y se respetará su intimidad y su tranquilidad.



Se garantizará a todas las personas el respeto de la vida privada y la **confidencialidad de las informaciones** personales, administrativas, médicas y sociales que le incumban.



La persona hospitalizada (o sus representantes legales) tendrá **acceso directo a las informaciones de salud que le incumban**. En caso de fallecimiento, sus derechohabientes tendrán, bajo ciertas condiciones, el mismo derecho.



La persona hospitalizada podrá expresar observaciones sobre los cuidados y la atención que ha recibido. En todos los establecimientos, una comisión encargada de las relaciones con los usuarios y la calidad de los ingresos cuidará, fundamentalmente, de que se respeten los derechos de los usuarios. Todas las personas tienen **derecho a ser escuchadas** por un responsable del establecimiento para exponer sus quejas y solicitar reparación de los perjuicios que consideren han sufrido, en el marco de un procedimiento de arreglo amistoso de litigios y/o ante los tribunales.

\* El documento íntegro de la declaración de derechos de la persona hospitalizada está accesible en la página web:

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

También se puede conseguir gratuitamente, en el más breve plazo, solicitándolo al departamento encargado de la acogida en el establecimiento.



# SU HOSPITAL

---

# ANTECEDENTES HISTÓRICOS...

Situado históricamente en la Place des Palmistes en Cayena, nuestro hospital, el más importante de Guayana en términos de capacidad, ha evolucionado en varias sedes.

En los años 1960, de la plaza principal de Cayena se extendió a la sede de Saint-Denis en la entrada de la ciudad. En los años siguientes, continuó expandiéndose: en 1974, sus servicios técnicos y de logística se instalaron en la sede de La Madeleine.

En 1977, se añadió el departamento de psiquiatría.

En febrero de 1992, todos los sectores integraron la sede de La Madeleine.

En junio de 2000, el hospital de Cayena se convirtió en el Centro Hospitalario de Cayena Andrée Rosemon, en honor a su primera enfermera (foto al costado).

Nacida en 1913 en Cayena, se convirtió en enfermera en 1942, Andrée Rosemon ejerció en París en el frente militar y en la Resistencia. Desde 1955, trabajó para la formación de enfermeras en Guayana. En 1972, Andrée Rosemon fue nombrada Caballero de la Orden Nacional del Mérito, ejerció en este hospital hasta su retiro en 1978.

A lo largo de los años, el Centro Hospitalario de Cayena siguió expandiéndose.



En 2014, se inauguró la Unidad Mujer y Niño.

También en este caso, se eligió homenajear a una mujer que marcó su época. El nuevo edificio recibió el nombre de Avéline Rézair-Briolin.

Avéline Rézair-Briolin (foto al costado) fue partera y ejerció en Sinnamary, Mana, Saint-Laurent y en el hospital de Cayena donde finalizó su carrera.

Jefa del Departamento de Maternidad, luego supervisora de enfermería de los servicios médicos, se jubiló en 1978, año en el que fue condecorada con la Orden Nacional del Mérito.

# NUESTRA MISIÓN

---

El Centro Hospitalario de Cayena (CHC), hospital de referencia en el territorio, tiene las misiones principales que se detallan a continuación: la atención médica, la investigación y la enseñanza.

## Atención médica



Ya se trate de una urgencia, como de una consulta de rutina o de una atención específica, nuestro equipo se ocupa con el mismo interés de Usted y de su salud.

En Cayena, como en el interior del territorio gracias a nuestros Centros Deslocalizados de Prevención y Cuidados (CDPS, por sus siglas en francés) hacemos todo lo que está a nuestro alcance para ofrecerle un servicio de calidad.

## Investigación



Desde 1997, el Centro Hospitalario de Cayena invierte en la investigación científica.

Sus esfuerzos le permitieron tomar la iniciativa de aproximadamente 800 publicaciones científicas internacionales. Desde 2008, dispone de la Unidad Inserm CIC1424, Centro de Investigación Clínica del Instituto Nacional de la Salud y de la Investigación Médica (Inserm, por sus siglas en francés).

La experiencia clínica, de laboratorio e investigación del CHC, es compartida mediante numerosas colaboraciones y proyectos de investigación con los países de la meseta de la Guayana y de América.

El trabajo del CHC es reconocido a nivel nacional e internacional sobre las problemáticas de salud pública y medicina tropical: paludismo, toxoplasmosis amazónica, leishmaniosis, dengue, Zika, lepra, úlcera de Buruli, VIH, envenenamientos, intoxicación por plomo, anemia falciforme, etc.

## Enseñanza



El Centro Hospitalario desempeña un papel importante en la enseñanza principalmente a través del Instituto de Formación de Enfermería (IFSI, por sus siglas en francés) y de la Universidad.

## Nuestro proyecto

Nuestra misión de enseñanza se expandirá con la creación del Centro Hospitalario Universitario (CHU) de Guayana para 2025.

El CHC trabaja en estrecha colaboración con los otros establecimientos de salud pública de Guyana: El Centro Hospitalario de Kourou (CHK) y el Centro Hospitalario de Guyana Occidental (Chog). Juntos forman la Agrupación Hospitalaria del Territorio de Guayana (GHT, por sus siglas en francés). La cooperación territorial del CHC incluye además asociaciones con los establecimientos privados de salud del territorio como también con los establecimientos de salud de las Antillas o de Francia.

**La transformación del Centro Hospitalario de Cayena en CHU le permitirá capacitar a nivel local a profesionales de la salud y desarrollar los sectores de salud en Guyana.**



# NUESTRA GESTIÓN DE CALIDAD



El Centro Hospitalario de Cayena se compromete a mejorar de manera continua la calidad al servicio del paciente.

Para el establecimiento, y todos los profesionales que trabajan en él, se trata de brindarle servicios de calidad, respetando su persona y limitando los riesgos.

Para ello, el establecimiento evalúa continuamente sus actividades y sus organizaciones, elabora y pone en práctica planes de acción. Esta gestión es evaluada cada cuatro años por organismos exteriores, como la HAS (Alta Autoridad de Salud) gracias a un procedimiento de certificación. Esta se plasmará en acciones concretas tales como la mejora de la información brindada al paciente o la mejora de la señalización del establecimiento, incluyendo la Encuesta nacional de satisfacción de los pacientes: E-SATIS.

La evaluación de la eficacia de estas acciones se lleva a cabo internamente con la ayuda de auditorías o seguimiento de indicadores, pero también gracias a la recopilación de su grado de satisfacción a través del cuestionario de alta presente en este manual.

Al completarlo, y al entregarlo, contribuye al desarrollo del CHC.

Le agradecemos su participación en otras encuestas de satisfacción que podrían ser enviadas más adelante.

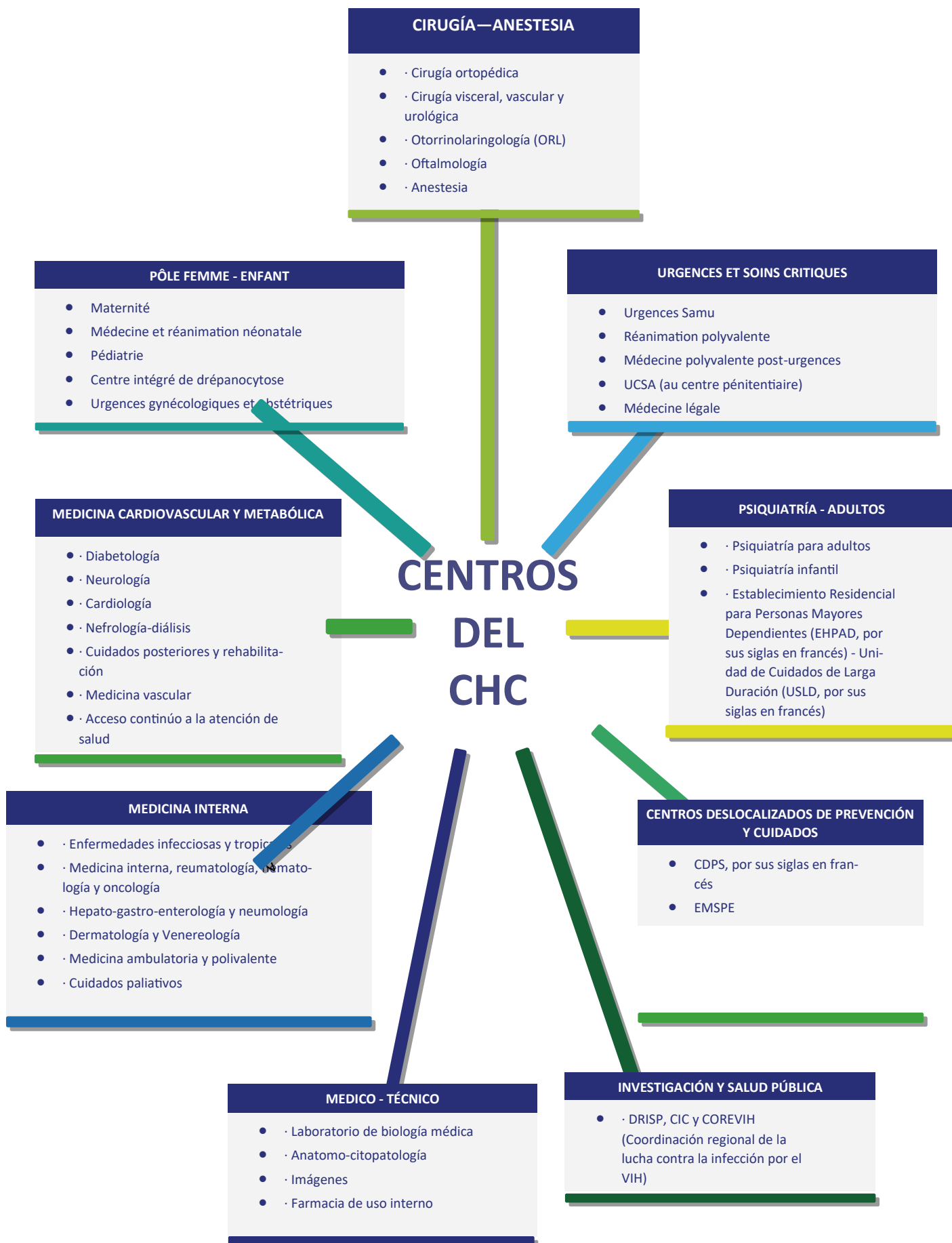
Para saber más sobre la certificación, consulte el último informe de certificación en nuestro sitio web: [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)



**Todo el equipo está sujeto al secreto profesional.  
Se compromete a una discreción total sobre los hechos de  
los que tiene conocimiento en el curso  
de su actividad profesional.**





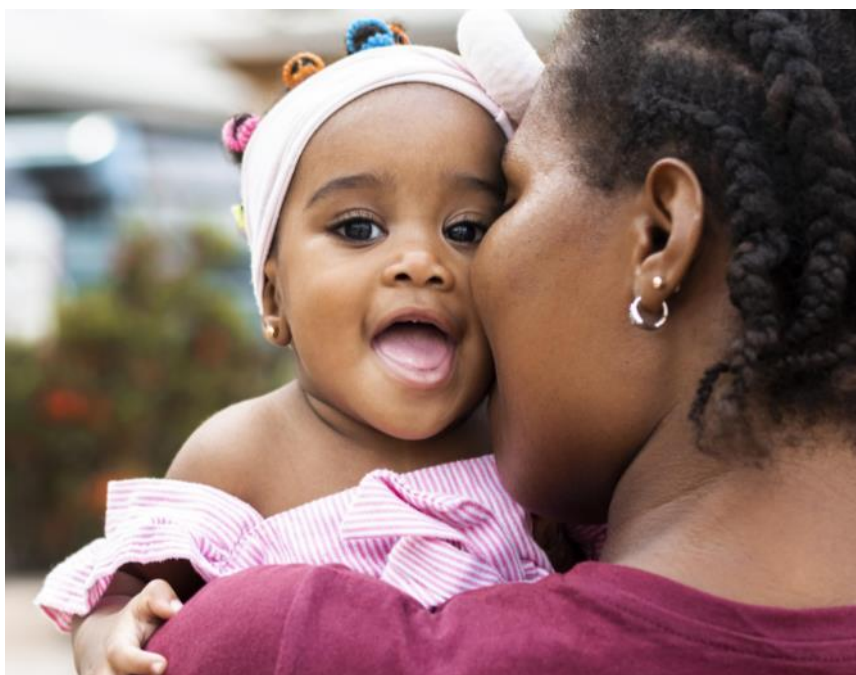


# LAS SEDES DEL HOSPITAL

Además de sus servicios ubicados en la sede de la Madeleine en Cayena, el CHC dispone también de servicios externos y de Centros Deslocalizados de Prevención y Cuidados (CDPS, por sus siglas en francés) situados en todo el territorio guyanés.

## Servicios deslocalizados

- Centro médico-psicológico para adultos: Residencia Novaparc
- Centro médico-psicológico para niños: Residencia Novaparc
- Hospital de día HDJ psiquiatría infantil: Residencia Novaparc
- Centro de Recursos para el Autismo: Residencia Novaparc
- Centro médico-psicológico para adolescentes: camino Saint-Antoine, Cayena
- Centro de cuidados médico-infantil CSMI La passerelle: camino Saint-Antoine, Cayena
- Casa de los adolescentes: calle Elie Castor
- Centro médico psicológico infantojuvenil CMPI l'Envol, Kourou
- Centro de cuidados, de acompañamiento y de prevención en adicciones (Csapa), calle Justin-Catayée, Cayena
- Acceso continuo a la atención de la salud: Balata, Matoury
- Acceso continuo a la atención de la salud: Soula, Macouria
- Unidad funcional de psiquiatría intracarcelaria (UFPI): Centro penitenciario de Guayana, Rémire-Montjoly
- Centro de detención administrativa Rochambeau: Matoury



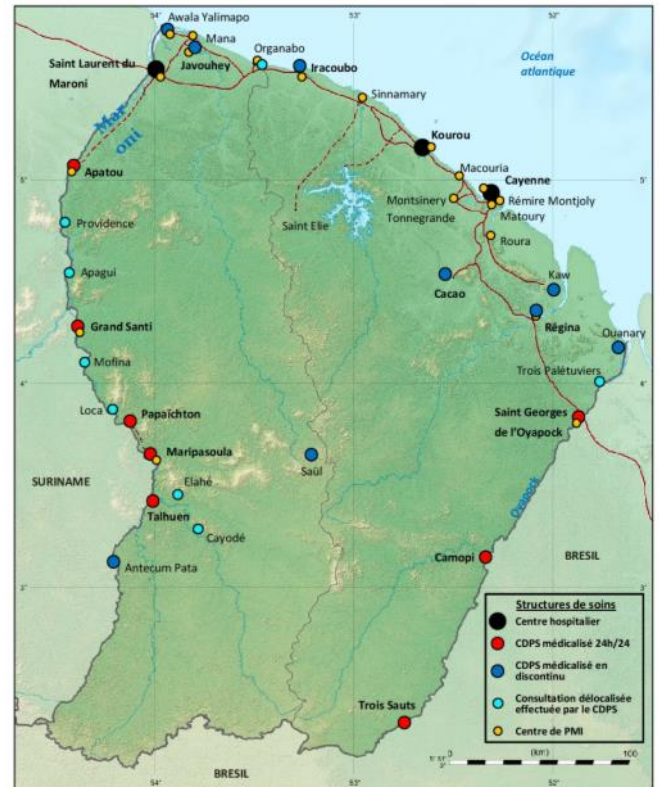
## Centros deslocalizados de prevención y cuidados

El Hospital de Cayena está presente en todo el territorio, cuenta con 17 Centros Deslocalizados de Prevención y Cuidados y 8 consultas deslocalizadas.

Los equipos de la salud multiprofesionales están al servicio de los habitantes de los lugares afectados: médicos, parteras, enfermeros, mediadores de la salud, ayudantes de enfermería, agentes de servicios hospitalarios, personal administrativo, personal de logística, etc.

Se llevan a cabo regularmente en todo el territorio misiones de especialistas: infectología, ginecología, pediatría, dermatología, urología, diabetología, odontología, etc.

Se desarrollaron proyectos innovadores de promoción de la salud y transfronterizos: Equipo móvil de salud pública en comuna (Emspec), Oyapock cooperación sanitaria...



Los Centros Deslocalizados de Prevención y Cuidados garantizan la prestación de cuidados, prevención, educación relativa a la salud y atención sanitaria para el 20 % de la población de Guayana que vive en comunas aisladas o alejadas del CHC.

La célula de coordinación ubicada en el CHC, en la sede de la Madeleine permite organizar todas las acciones necesarias para la continuidad de los cuidados.

Los trabajadores sociales se encuentran a disposición para el acompañamiento de los pacientes.

Para más información, puede llamar al **05 94 39 51 35 / 05 94 39 48 73**.



## EN RESUMEN ...

En el Centro Hospitalario de Cayena trabajan **2 500 personas**, de las cuales **340** son médicos y parteras. El CHC dispone de un servicio de urgencias abierto las 24 horas.

### *Cada año, el CHC simboliza:*

- **50 000** visitas al servicio de urgencias general y **15 000** visitas a la unidad de urgencias ginecológicas y obstétricas (Ugo).
- **400 000** llamadas al Samu, **1 600** salidas Smur terrestres, y **900** salidas Smur helicópteros.
- **150 000** consultas externas
- **40 000** estadias en medicina-cirugía obstétrica
- **4 000** nacimientos
- **7 000** cirugías en el quirófano
- **2 000 000** diagnósticos por imágenes, incluyendo escáneres y IRM
- **30 000 000** diagnósticos de laboratorio, entre ellos el test de dengue
- **86 000** horas de formación impartidas a todo el personal médico y no médico.

Cada año, el Hospital de Cayena registra **18 000** hospitalizaciones completas y **13 000** estadias ambulatorias.

### *Plataforma técnica*

- IRM Escáner
- Mamografía digital
- Salas de radiología con panel detector plano
- Sala de angiografía
- Equipos de biología médica, incluyendo cadenas automatizadas y espectrómetros de masas
- Equipos de imagen
- Banco de leche
- Generadores de hemodiálisis
- Respiradores de reanimación
- Estaciones de anestesia
- Salas operatorias
- Sala de vigilancia Post-Intervención (SSPI)
- Esterilización
- Amplificadores de quirófano (C-arm)
- Radiografía panorámica
- Columnas de laparoscopia
- Columnas de artroscopia
- Microscopios operatorios
- Incubadoras cerradas de reanimación neonatal
- Sistemas de aféresis





**Su Llegada**


---

# SU ADMISIÓN

La primera etapa de su estadía consiste en contactar al Servicio de Atención al Cliente. Allí le daremos la bienvenida para realizar los trámites de admisión, ya sea el mismo día de su hospitalización, o unos días antes.

## Horarios de atención al cliente

- De lunes a viernes de **7:15 a 17:45 h**
- Los sábados, domingos, días festivos y feriados de **7:30 a 13:30 h**

 Se le solicitará una dirección de correo electrónico con el fin de facilitar la comunicación con el Servicio de Atención al Cliente. Por medio de esta dirección, la Alta Autoridad de la Salud (HAS) también puede contactarlo para responder al cuestionario nacional de satisfacción en línea, E-SATIS.

## La documentación que debe presentar

### Para identificarse:

- Documento Nacional de Identidad (DNI), pasaporte, permiso de residencia, recibo de solicitud de asilo, libreta de familia, acta de nacimiento.
- Para pacientes menores de edad, el representante legal (con su documento de identidad) debe presentar un documento justificativo de la patria potestad (libreta de familia). Debe estar presente durante la admisión y salida del menor.
- Certificado de domicilio de menos de 3 meses.



### Para cubrir los gastos de la estadía:

- Tarjeta « vitale », certificado de seguridad social, tarjeta AME, declaración de accidente de trabajo, cobertura para los empleadores públicos, hoja de accidente de trabajo.
- Tarjeta mutual, certificado CSS, cobertura del seguro privado.



## Para maternidad, se deben presentar los siguientes documentos adicionales

- La libreta de familia o el acta de reconocimiento temprano.
- Posiblemente, el formulario de elección del apellido del futuro bebé (expedido por la Municipalidad para ser completado y firmado por ambos padres al momento del nacimiento de su hijo).
- Las fichas de recogida de nombre para su bebé, completadas por duplicado que se le entregará durante la consulta del 9° mes.

Puede enviar los documentos por mail  
a la siguiente dirección: :  
**[bde@ch-cayenne.fr](mailto:bde@ch-cayenne.fr)**



## Gastos de hospitalización

Los gastos de hospitalización están compuestos por:

- La tarifa diaria de prestación que corresponde a la disciplina del servicio en el cual usted está hospitalizado (que cubre parcialmente su seguro de enfermedad).
- La tarifa diaria (fijada por Decreto Ministerial): costo fijo, a cargo de los pacientes, que corresponde a los gastos de alojamiento.

El pago de una parte de sus gastos de estadía puede efectuarse directamente por los organismos de seguridad social mediante la presentación de su tarjeta “vitale” (principio del tercero pagador).

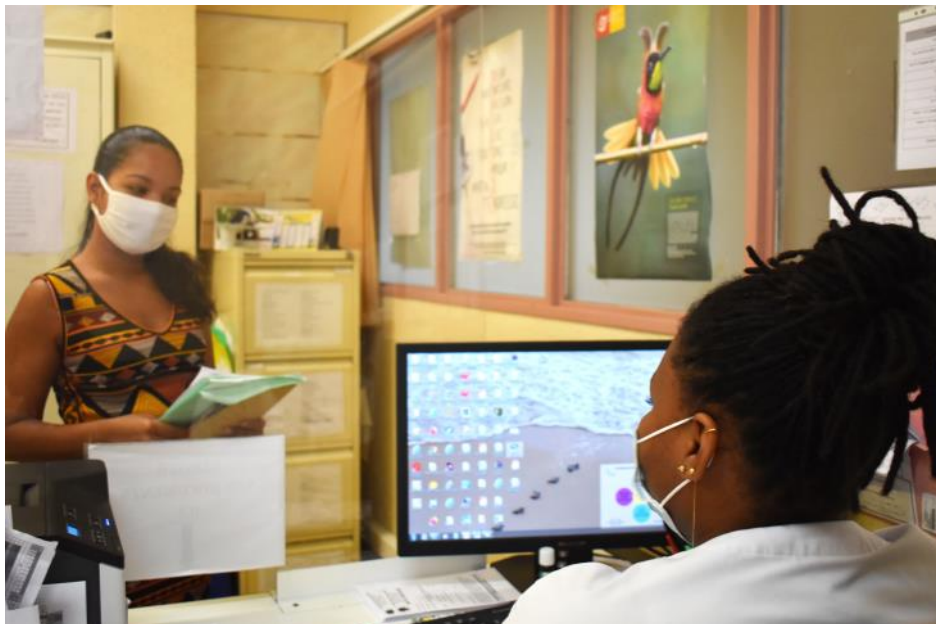


El « **ticket modérateur** » constituye la parte de los gastos de estadía que no cubre el seguro de enfermedad. El pago de dicho ticket es responsabilidad de su mutual, de un organismo complementario (por ejemplo: CMUC) o suya.

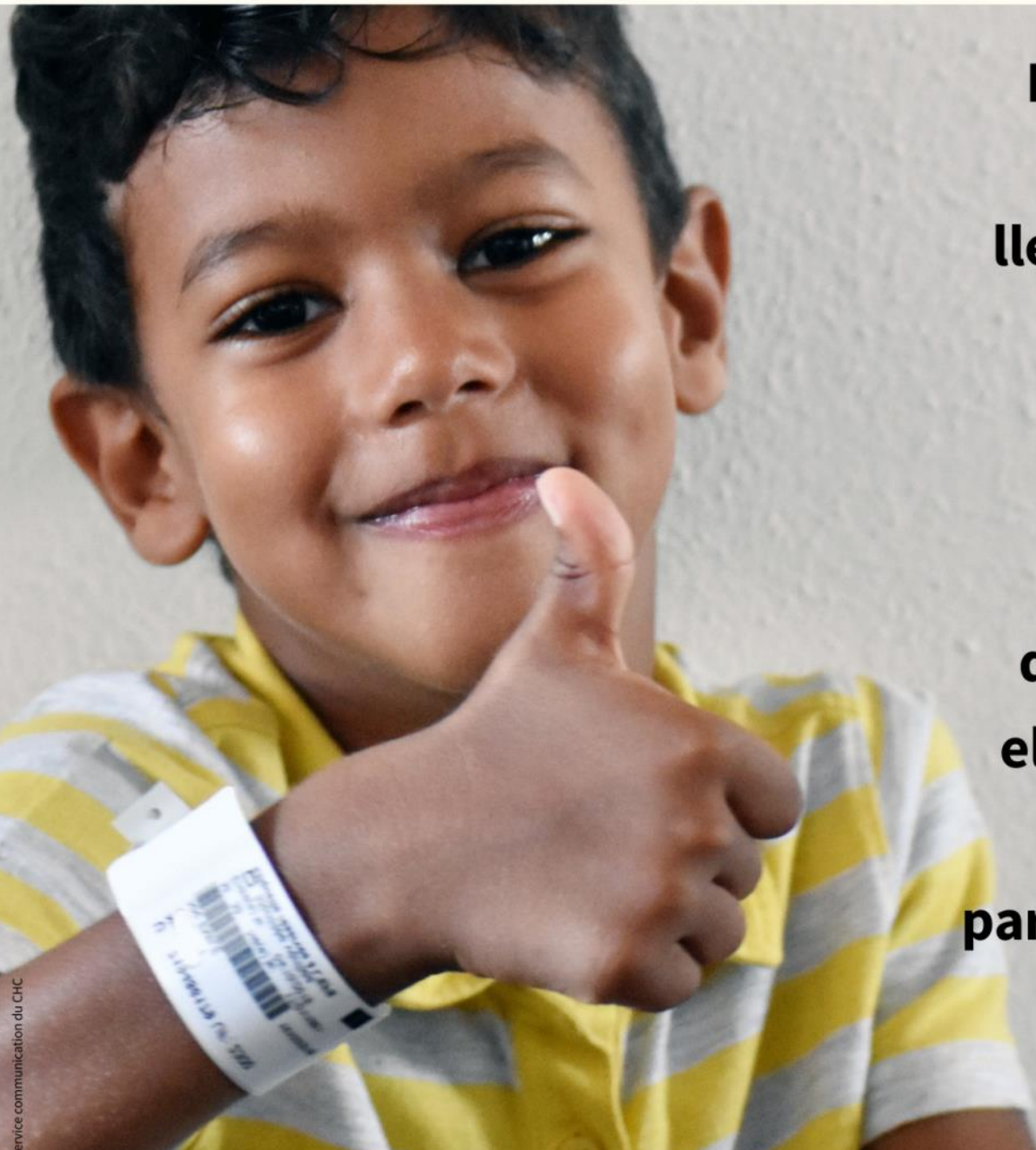
Dicho monto puede ser abonado a la salida del Centro Hospitalario o en su domicilio, ya sea **en efectivo, con cheque o con tarjeta bancaria**.

En caso de dificultades de pago, contacte lo antes posible los servicios de tesorería que se encuentran dentro del hospital para obtener plazos de pago.

Los gastos de hospitalización aparecen en el anexo de este manual. Para mayor información, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.



# **SU BRAZALETE DE IDENTIDAD PARA SU SEGURIDAD**



**En el hospital  
su hijo debe  
llevar siempre  
su brazalete  
de identidad**

**Brazalete  
de identidad :  
el tratamiento  
adecuado  
para el paciente  
adecuado**





**SU ESTADÍA**

---

# BIENVENIDA

---

A su llegada, será recibido por un miembro del equipo de enfermería. Cada profesional lleva un distintivo con su nombre, su función y el departamento en donde trabaja para que pueda identificarlo fácilmente.

## *Sus objetos personales*


Para su hospitalización, recuerde traer:

- Su neceser de baño: jabón, toalla y un paño, cepillo de dientes, dentífrico, afeitadoras, etc.
- Su kit de comida: cubiertos, taza, vaso, etc.
- Sus efectos personales: pijamas, batas, pantuflas, pañuelos, almohadas, etc.
- No olvidar el ajuar del bebé (ropa, neceser de baño)
- Los pañales de su bebé, si se encuentra en pediatría.



El Hospital se encarga de las sábanas. Se cambian todas las veces que sea necesario.

## *Dinero y objetos de valor*

 A lo largo de su estadía, se recomienda evitar grandes sumas de dinero, tarjeta de crédito, chequera, joyas u objetos de valor (teléfono celular, computadora, etc.)

Si durante su admisión posee una suma de dinero u objetos de valor, puede llevarlos al Servicio de Atención al Cliente, donde se le entregará un comprobante.

Dichos objetos de valor podrán ser retirados cuando se vaya ante el responsable del Servicio de Atención al Cliente. Permanece abierto de 7:15 a 17:45 h.

En caso de pérdida o robo, el establecimiento no se hace responsable.

## *Su identificación*

Para prevenir todo riesgo de error, a su llegada, el personal médico le hará entrega de una pulsera de identificación. A lo largo del tratamiento, los profesionales le pedirán que se identifique para asegurarse de que es atendido adecuadamente.

De ello depende **su seguridad y nuestra eficacia.**



# PROFESIONALES A SU SERVICIO

Durante su estadía, se encuentran a su disposición varios equipos médicos.



## El equipo paramédico

La **autoridad sanitaria** gestiona la organización del servicio de cuidados y dirige el equipo paramédico. Queda a su disposición para cualquier información sobre su estadía.

La **enfermera** brinda los cuidados necesarios para su tratamiento, prescritos por el médico, y garantiza una atención constante. Puede aconsejarle en materia de salud.

El **enfermero anestesista** está especializado en el área de la anestesia, de la reanimación, de los cuidados de urgencia como también del tratamiento del dolor.

El **enfermero de quirófano** se encarga de asistir al cirujano preparando los instrumentos quirúrgicos y lo acompaña antes y después de su operación.

El **enfermero(a) puericultor(a)** proporciona los cuidados de pediatría.

Los **ayudantes de enfermería** y los auxiliares **puericultores** aseguran los cuidados de higiene y de confort necesarios durante su estadía.

## El equipo médico

Ése reúne regularmente para examinar su estado de salud y tomar las decisiones necesarias. Con su consentimiento, está en contacto con su médico de cabecera.

El equipo médico está conformado por un jefe de departamento, médicos del hospital e internos.

El **jefe de departamento** es responsable de los cuidados brindados y garantiza la continuidad de su tratamiento con sus colaboradores, entre ellos los médicos del hospital. Le brinda la información necesaria sobre la evolución de su estado de salud. Su familia también puede pedir un turno con dicho médico para cualquier información adicional. Esta entrevista está sujeta al secreto médico.

El **interno** es un médico en formación general o especializada, que cursó al menos 6 años de medicina. Puede examinarlo durante la visita diaria y cada vez que su estado de salud lo necesite bajo la supervisión de un médico del hospital.

La **partera** se encarga de los embarazos, los partos y el control posparto con los ginecólogos-obstetras en el hospital o en consulta.





Otros profesionales de la salud pueden participar también en su tratamiento para los cuidados especializados o para brindarle un apoyo particular.

El **radio manipulador** toma las imágenes (ecografías, escáner, IRM, etc.) El informe de los radiólogos se comunica enseguida al equipo médico del departamento en el que se encuentra.

El **técnico de laboratorio** toma muestras y realiza análisis de biología médica.

El **auxiliar de farmacia** garantiza las operaciones de gestión, de almacenamiento y de embalaje de los medicamentos o de los preparados farmacéuticos.

El **fisioterapeuta** le ayuda a recuperar sus capacidades funcionales.

El **nutricionista** puede armar menús en función de una prescripción médica y puede brindarle consejos nutricionales.

Si tiene una discapacidad el **terapeuta ocupacional** puede proponerle soluciones para facilitar su vida cotidiana.

El **fonoaudiólogo** previene, evalúa y trata las deficiencias y los trastornos de la comunicación oral y escrita, como también los trastornos asociados. El ortoptista está especializado en la rehabilitación de los ojos y la baja visión.

El **psicólogo** brinda escucha, apoyo y acompañamiento a adultos y niños.

La **secretaria médica** se encarga de las tareas administrativas relacionadas con su estadía.

## *El equipo socio-educativo*

El **trabajador social** lo acompaña para resolver los diferentes problemas relacionados con su estadía, su enfermedad y su alta.

Está a disposición de los pacientes y sus familiares para cualquier dificultad relacionada con la enfermedad y la hospitalización.

Es posible solicitar a la autoridad sanitaria que se reúna con el trabajador social.

También puede acudir a la Secretaría de Trabajo Social ubicada en la planta baja del edificio de medicina, detrás de la caja, o puede llamar al 05 94 39 52 36. En caso de ausencia, también puede ponerse en contacto con el servicio social en la siguiente dirección de correo electrónico:

[service.social@ch-cayenne.fr](mailto:service.social@ch-cayenne.fr)

El **mediador en salud**: un equipo de mediadores está a su disposición dentro del CHC.

Están repartidos en diferentes departamentos (PASS, CDPS, Diabetología, HDJ, etc.) y pueden ayudarlo para:

- Acompañarle para contactar los profesionales de la salud.
- Ayudarlo a comunicarse con los equipos y comprender mejor las acciones que se le ofrecerán.
- Dirigirse hacia los profesionales de trabajo social y acceder a sus derechos.
- Permitirle dar a conocer sus características culturales.

No dude en contactarlos por correo:

[mediation.sante@ch-cayenne.fr](mailto:mediation.sante@ch-cayenne.fr)



### *El equipo pedagógico y educativo*

Durante su hospitalización, los niños y adolescentes de primaria, colegio y liceo pueden beneficiarse con cursos adaptados impartidos por dos profesores especializados y una acompañante de estudiantes con discapacidad (AESH, por sus siglas en francés) del Sistema Educativo francés.



La **Escuela en el hospital** participa en el proceso de curación del joven enfermo permitiéndole encontrar un lugar de normalidad en el aula, « escapando » del mundo hospitalario.

Las dos aulas se encuentran en el departamento de pediatría (Unidad Mujer Niño; PFE pr sus siglas en francés).

Los profesores también pueden trasladarse a las aulas que transforman en espacio escolar.

El **educador** también da la bienvenida a los niños en la sala de animación en donde les ofrece juegos y colorean la habitación. Propone proyectos relacionados con las festividades del año (Navidad, carnaval, etc.) Estos dos dispositivos son complementarios. Los niños son recibidos según su patología.

### *El equipo técnico*

Los **agentes del servicio hospitalario** están encargados de la limpieza diaria de su habitación respetuosa con el medio ambiente. Algunos se encargan del traslado en camilla de los pacientes.

Puede ser requerida la presencia de **personal técnico** para que trabaje en las instalaciones técnicas de su habitación, como la plomería y electricidad.



# REGLAS DE VIDA Y SERVICIOS PRÁCTICOS

## Visitas



Tenga en cuenta que las reglas que rigen la presencia de visitas y acompañantes de la persona hospitalizada pueden variar en función del contexto sanitario.

Las visitas son generalmente autorizadas todos los días de **11 a 18 h** para los adultos.

Se pueden hacer arreglos especiales. Estos aparecen en el sector cuando hace falta. La autoridad le confirmará las disposiciones específicas para la unidad cuando sea necesario.

Para prevenir cualquier riesgo de enfermedad contagiosa, sugerimos evitar la presencia de niños menores de 15 años. Por razones de higiene, las flores cortadas y las plantas en maceta no están permitidas.



## Acompañante(s)



La sala de maternidad permite la presencia de un acompañante que puede permanecer a su lado y de su bebé. Encontrará en anexo las modalidades y tarifas de alojamiento del acompañante.

## Comidas

Sus comidas son preparadas en función de su estado de salud.



Salvo que cuente con una autorización especial del médico, no se le puede traer bebidas, alimentos o medicamentos.

Está prohibida la entrada de bebidas alcohólicas.

A menos que se indique lo contrario, los horarios de las comidas son los siguientes:

- Desayuno 8 a 9 h
- Almuerzo 12 a 13 h
- Cena 18 a 19 h

## Respeto y discreción



Para respetar el descanso de los pacientes, se solicita a cada uno no excederse con el volumen de la radio o la televisión y conversar en voz baja.

## Prohibido fumar



Recuerde que está en un lugar público y, de acuerdo con la ley, está estrictamente prohibido fumar, ya sea en su habitación como en el Centro Hospitalario.

El Centro Hospitalario adhiere a « Hospital sin tabaco » y creó una consulta sobre tabacología. Nuestra enfermera puede acudir a su departamento. Para contactarla puede llamar al 0594 39 53 56.

## Seguridad contra incendios



Si detecta humo u olores sospechosos:

- · Alerte inmediatamente al personal.
- · Permanezca en su habitación.
- · Cierre cuidadosamente la puerta para evitar ser molestado.

En caso de incendio:

- · Mantenga la calma y siga las indicaciones del personal.
- · Está prohibido usar los ascensores.
- · Por favor espere a ser autorizado por el personal para volver a su habitación.

## Catering



También se encuentra a su disposición un dispensador de bebidas, ubicado entre la recepción y la mesa de entradas. Su familia puede comer en el restaurante de autoservicio del CHC mediante tickets de visita obtenidos en la oficina del Centro Hospitalario situado en el edificio de la Dirección de finanzas. Este servicio está abierto de lunes a jueves de 9 a 12 h.

## Correo



Usted puede enviar y recibir correo. Para ello, debe entregar el sobre, debidamente franqueado, al personal del sector. Su correo será entregado a la autoridad de salud del departamento. Para la distribución, debe indicar:

**Sr., Sra....**  
**Centro Hospitalario de Cayena**  
**Departamento X ...**  
**6 rue des flamboyants 97306 Cayena**

## Telefonía



Las habitaciones no cuentan con línea telefónica. Sin embargo, se autoriza el uso de teléfonos celulares. No obstante, le recomendamos que tenga cuidado frente a posibles robos. Actualmente no contamos con acceso a Internet.

## Culto



Puede practicar las actividades religiosas o filosóficas que quiera, respetando a los demás y al orden público. Un sacerdote asiste diariamente al establecimiento para brindar a las personas hospitalizadas y a sus familias: presencia, escucha, acompañamiento espiritual y religioso, respetando las convicciones de cada uno, con la colaboración del personal de enfermería. Además puede ponerlo en contacto con los representantes de otras religiones. El personal del sector en el que se encuentra también puede servir de contacto. Sin embargo, tenga en cuenta que todo proselitismo está prohibido.

## Contactos



En el CHC existe un directorio. Para más información consulte al sector en el que es atendido.

# LUCHA CONTRA EL DOLOR

El dolor no es una fatalidad. Es una prioridad del CHC y se compromete a acompañarle para aliviarlo. Nuestro establecimiento se compromete a **PREVENIR**, **EVALUAR** y **TRATAR** su dolor.

## PREVENIR

Existen diversos tipos de dolor que se pueden prevenir (evitar su aparición) y/o tratarlos (mitigarlos cuando aparecen).

- Dolores provocados por ciertos cuidados (vendaje, perfusión, etc.)
- Dolores agudos (traumatismo, postoperatorio, etc.)
- Dolores crónicos (migrañas, lumbalgia, etc.)

## EVALUAR

Para poder tratar sus dolores, el personal de enfermería debe, **con su ayuda**, evaluar su intensidad. Para ello, utiliza diferentes herramientas que varían según su tipo de dolor y su perfil (edad, capacidad de comunicación, etc.).

**Usted puede indicarnos « cuánto »le duele de diversas maneras:**

- Anotando su dolor de 0 (sin dolor) a 10 (dolor muy fuerte).
- Utilizando las herramientas propuestas por el personal de enfermería o consultando la escala que aparece al costado.

## TRATAR

De este modo, el personal podrá brindarle el tratamiento que más le convenga y evaluar su eficacia.





# EQUIPO MÓVIL DE CUIDADOS PALIATIVOS

---

En caso de enfermedad grave, usted o sus familiares pueden recurrir al equipo móvil de apoyo y cuidados paliativos.

El equipo móvil tiene experiencia en aliviar dolores y otros síntomas de malestar. Puede brindarle a usted y a su familia apoyo psicológico.

Está compuesto por un médico, una psicóloga, una enfermera coordinadora y una enfermera referente en pediatría.

Este equipo móvil está en contacto con el servicio social y el equipo de nutrición. Si es necesario, va a domicilio y a otros establecimientos.

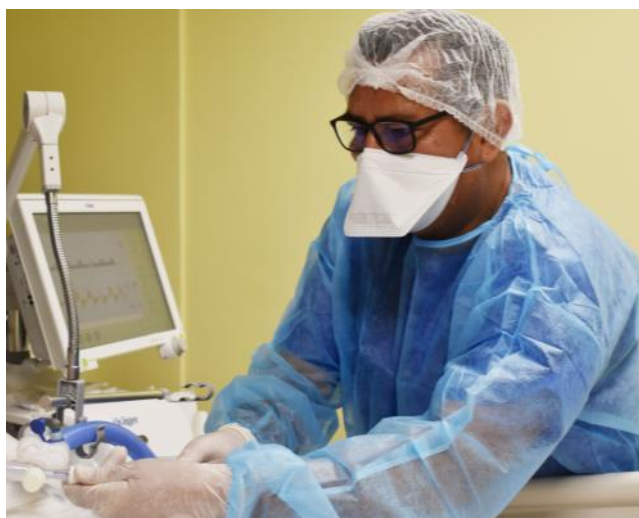
Para ponerse en contacto con este equipo, pregunte al personal del sector en el que está hospitalizado. También puede contactarlo vía mail:

[emsp@ch-cayenne.fr](mailto:emsp@ch-cayenne.fr)



# LUCHA CONTRA LAS INFECCIONES ASOCIADAS A LOS CUIDADOS

---



Las infecciones asociadas a los cuidados (IAS, por sus siglas en francés) son infecciones contraídas durante una estadía en un establecimiento de salud. El Centro Hospitalario de Cayena pone a disposición un dispositivo de prevención y supervisión de las infecciones nosocomiales mediante el Comité de lucha contra las infecciones asociadas a los cuidados (Clas).

El Clas estableció un plan de acción dividido en varios ejes:

- Acciones de prevención
- Acciones de supervisión
- Acciones de formación y de evaluación de prácticas profesionales

El Clas se reúne periódicamente para establecer y supervisar el plan de acción plurianual de lucha contra las infecciones nosocomiales.

El Equipo Operativo de Higiene Hospitalaria (EOHH) pone en marcha el programa de acciones adoptado por el Clas y responde a las solicitudes de los departamentos.

El EOHH establece protocolos, realiza auditorías de observación de las prácticas de cuidados y pone en marcha acciones de supervisión.

Durante el tratamiento, se informa al paciente del riesgo infeccioso vinculado a las investigaciones o tratamientos de alto riesgo.

Cuando un paciente contrae una infección asociada a los cuidados (IAS), el médico le informa y aplica el tratamiento adecuado.

El EOHH lleva a cabo una recopilación sistemática de las infecciones. Se analizan estos datos de manera anónima en el establecimiento para mejorar la calidad de los cuidados.

Pueden ser transmitidos a las redes nacionales de supervisión.

Dichas redes son objeto de una declaración ante la Comisión Nacional de Informática de las Libertades (Cnil) y los datos son almacenados en un servidor que cumple los requisitos de la norma vigente.

Si desea ser informado sobre los resultados, oponerse al uso de los datos o conocer el tipo de información recabada puede contactar al EOHH del establecimiento:

[eo hh.char@ch-cayenne.fr](mailto:eo hh.char@ch-cayenne.fr)





**SU ALTA**

---

# TRÁMITES DE ALTA MÉDICA

## *Su alta médica*

El día de su alta es establecido por el médico en función de su estado de salud. El equipo de enfermería prepara el alta con usted.

Las altas tienen lugar antes de las 14 horas.

Usted debe solicitar a las enfermeras o parteras:

- La carta de alta que incluye la carta para su médico de cabecera
- Sus órdenes de alta (tratamiento, cuidados de enfermería, fisioterapia, etc.)
- Su notificación de baja en el trabajo, si es necesario
- A historia clínica de su bebé y su orden de alta si acaba de dar a luz
- Los resultados del examen de salud que brindó durante la admisión.

Antes de dejar el hospital, usted o un miembro de su familia deberá presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente para:

- Obtener su boletín de alta y los boletines de situación necesarios para presentarlos a su empleador, a su Caja de Seguridad Social y a su mutual.
- Si tiene mutual, debe pagar los gastos de alojamiento que dicha mutual no cubre.

**Si no cuenta con seguro social, debe hacerse cargo de la totalidad de los gastos. Para conocer los gastos de estadía puede consultar al Servicio de Atención al Cliente. Dichos gastos se anexan al presente manual.**

## *Alta contra indicación médica*

Si decide abandonar el hospital contra la indicación médica, debe firmar un certificado en el que exima al médico y al hospital de toda responsabilidad por posibles consecuencias. Lo anterior no se aplica a los pacientes psiquiátricos sin consentimiento.

## *Cuestionario de alta médica*

Junto a este manual se le entrega un cuestionario sobre su estadía. Al completarlo contribuye, con sus respuestas y sugerencias, a mejorar la calidad de las prestaciones del establecimiento. Por favor, entregue este cuestionario: al equipo de enfermería, o en los buzones reservados para tal fin en mesa de entradas o a la dirección siguiente:

***Direction Qualité, Gestion des risques –Relations avec les usagers  
Centre Hospitalier de Cayenne rue des Flamboyants  
BP 6006 97306 Cayenne Cedex***

## *El transporte*

Para volver a su domicilio, puede utilizar el transporte que usted desee (vehículo particular, taxi, transporte público, etc.). Si su estado de salud lo requiere, puede ser trasladado en ambulancia por indicación médica .





## SUS DERECHOS

---

# SU HISTORIA CLÍNICA

---

Como paciente del establecimiento posee una Historia Clínica.

Dicha Historia Clínica contiene el detalle de las informaciones sobre su salud.

Puede consultarla mediante una solicitud escrita dirigida al Director del establecimiento por mail a la siguiente dirección : [acces.dossiermedical@ch-cayenne.fr](mailto:acces.dossiermedical@ch-cayenne.fr)

O a la dirección postal:

**Monsieur le Directeur Général**  
**Centre Hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants – B.P 6006**  
**97306 Cayenne Cedex**

Por favor, adjunte una copia de su documento de identidad a su solicitud.

El hospital puede comunicarle directamente su Historia Clínica, o mediante un médico de su elección. Cuenta con la posibilidad de consultar su Historia Clínica en el lugar y de ser acompañado por un médico si así lo desea.

Será informado cuando la Historia Clínica esté disponible.

## **Puede consultar su Historia Clínica:**

- En el lugar sin costo alguno.
- Si desea obtener una copia de toda o una parte de su Historia Clínica, debe hacerse cargo de los gastos de reproducción.
- Puede solicitar el envío de su Historia Clínica mediante correo postal asumiendo los gastos de reproducción y entrega.

El Hospital conserva su Historia Clínica durante al menos 20 años después de su última estadía en el establecimiento o de su última consulta externa. Para más información, puede solicitar una ficha informativa más detallada.



# COMISIÓN DE USUARIOS Y RECLAMOS

## *Comisión de usuarios*

Tiene por misión velar por el respeto de sus derechos y ayudarle en sus trámites. La Comisión de usuarios agrupa principalmente al director del establecimiento o su representante, mediadores y representantes independientes de los usuarios del hospital. Su composición se detalla en los carteles en la entrada del departamento.



En algunos casos, la Comisión puede examinar su queja o reclamo de manera anónima. Además, aconseja al establecimiento para mejorar la recepción y la atención de las personas hospitalizadas y de sus familiares. Para establecer dichas recomendaciones, la Comisión se apoya, en particular, sobre todas las quejas, reclamos, elogios, observaciones o propuestas: por tal motivo, es muy importante dar a conocer sus opiniones al establecimiento, tanto si está satisfecho como si no.

## *Reclamos*

Si desea presentar una queja al CHC respecto de su atención, puede dirigirse al responsable del departamento en el que usted está hospitalizado.

Si no está satisfecho con dicho trámite puede contactar la Dirección de Relaciones con los Usuarios por correo a: [cdu.char@ch-cayenne.fr](mailto:cdu.char@ch-cayenne.fr) o a la siguiente dirección:

***Direction des relations avec les usagers  
Centre hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants – BP 6006  
97306 Cayenne Cedex***

Dicha persona se asegurará de que su queja o reclamo se investigue según los procedimientos prescritos por el Código de Salud Pública. Se pondrá en contacto con la Comisión de usuarios (CDU) y podrá, de ser necesario, ponerlo en contacto con un mediador médico o no médico, miembro de la Comisión. El mediador le recibirá para examinar las dificultades que encuentre.

Para mayor información, puede solicitar una ficha informativa más detallada al departamento en el que usted es atendido.

## SU PERSONA DE CONFIANZA

---



Durante su estadía, puede designar, por escrito, a un familiar en el que confía plenamente, para tomar decisiones y para que le acompañe a lo largo del tratamiento. Dicha persona, que el establecimiento considera como su “persona de confianza”, será consultada en el caso en que usted no pueda manifestar su voluntad o recibir la información necesaria a tal fin.

Además, ella podrá, si usted lo desea, asistir a las entrevistas médicas para participar en las decisiones que le concierne.

Usted puede anular esta designación o modificar los términos en todo momento, verbalmente o por escrito.

Si usted desea saber más sobre la persona de confianza, se encuentran a su disposición una ficha informativa y un formulario de designación en el departamento donde se atiende.





# SUS INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

---

De acuerdo con la ley, cualquier persona mayor puede escribir instrucciones anticipadas en caso de que, al final de su vida, no pueda expresar su voluntad, por ejemplo tras un accidente cerebrovascular o un traumatismo de cráneo.

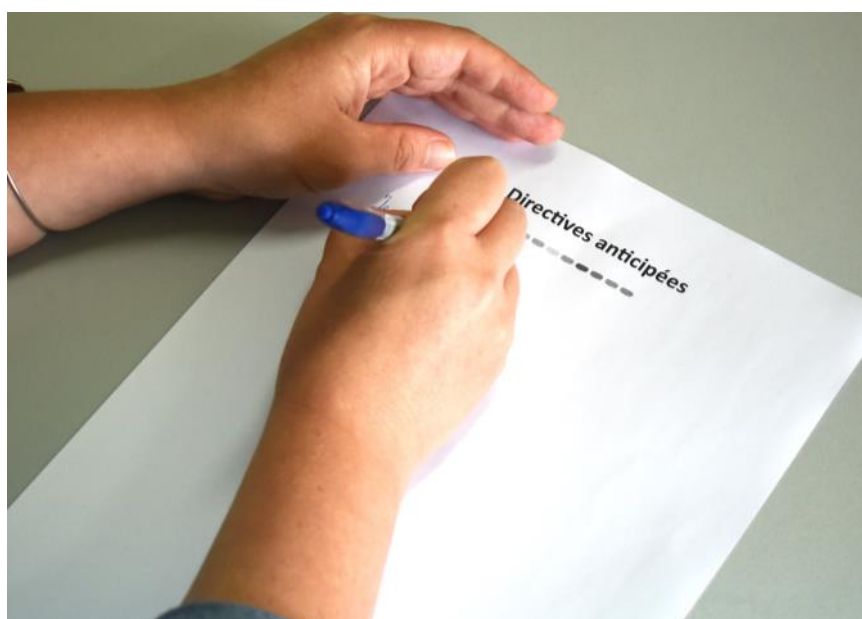
Dichas instrucciones manifiestan sus deseos respecto de las condiciones para limitar o detener el tratamiento al final de su vida.

Estas instrucciones serán consultadas por los médicos quienes tendrán la obligación de respetarlas salvo en caso de urgencia o si resultan inapropiadas. Su contenido prevalece sobre cualquier otro consejo no médico.

Su validez no tiene límite y pueden ser modificadas o anuladas en todo momento.

Es importante que los médicos accedan fácilmente a dichas instrucciones. Puede entregar una copia a su médico, a un familiar o al Hospital de Cayena. También las puede adjuntar a la historia clínica compartida en Internet.

A su llegada, los enfermeros le preguntarán si tiene instrucciones anticipadas y podrán ayudarle, si así lo desea, a escribirlas mediante un formulario.



# EXTRACCIÓN Y DONACIÓN DE ÓRGANOS



La donación de órganos puede salvar la vida de una persona o mejorar su calidad de vida. Desde julio de 2014, el Centro Hospitalario de Cayena realiza extracciones de órganos para fines terapéuticos.

Los trasplantes los realiza el Hospital Universitario de Pointe-à-Pitre.

En Francia, la ley de bioética de 2004 estableció el principio de “consentimiento presunto”. De este modo, cualquier persona es considerada donante de órganos o de tejidos tras su muerte cerebral si no hubiera dejado constancia expresa de su oposición en vida.

Si Usted no desea donar sus órganos, debe inscribirse en el Registro Nacional de Oposición:

**Agence de la biomédecine TSA 90001  
93572 Saint-Denis-La -Plaine cedex**

Dicho registro es consultado obligatoriamente antes de cualquier extracción. Tanto si está de acuerdo como en desacuerdo con donar sus órganos, lo importante es que lo hable con sus familiares para que puedan dar testimonio con serenidad, cuando la situación así lo requiera.

**DON D'ORGANES  
ET DE TISSUS,  
UN LIEN QUI NOUS  
UNIT TOUS.**

On est tous donateurs d'organes et de tissus après sa mort.  
Pas besoin de s'inscrire comme donateurs.  
Pas besoin de carte de donneur. On est tous donateurs.

On peut être contre, bien sûr. Dans ce cas il faut le faire savoir.  
La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus.  
Pour plus d'informations, rendez-vous sur [dondorganes.fr](http://dondorganes.fr)

[dondorganes.fr](http://dondorganes.fr)  
0 800 20 22 24 Service gratuit

Agence de la biomédecine  
Agence nationale des établissements de la santé

# MUESTRAS BIOLÓGICAS

---

Durante su estadía, se pueden realizar varias muestras para análisis biológicos con el fin de establecer su diagnóstico médico.

Una vez obtenido dicho diagnóstico, a veces se pueden conservar sus muestras y utilizarlas más tarde para la investigación científica.

Si Usted se opone, debe manifestar su oposición verbalmente en el momento de la toma de muestra.

Dicha oposición conllevará la destrucción de sus muestras una vez realizados los análisis. También tiene la posibilidad de expresar su oposición posteriormente poniéndose en contacto con el departamento que realizó la muestra.

Para los menores y las personas bajo tutela, los padres o tutores deben expresar la oposición. No se preocupe, su oposición no afectará en absoluto la calidad de su atención.



# INVESTIGACIÓN EN EL CHC

## Actividad de investigación

- El Centro Hospitalario de Cayena lleva a cabo investigaciones en todo el territorio con el objetivo de mejorar la calidad de la atención, prevenir mejor las enfermedades y brindar conocimientos en materia de salud para guiar la toma de decisión pública.
- En Francia, la investigación está estrictamente regulada por la Ley (la Ley Jardé, el RGPD, ver p.38-39, la Declaración de Helsinki y la Ley francesa de Informática y Libertades).
- La investigación es concebida y orientada por equipos multidisciplinarios de personas calificadas (médicos, estadistas, Oficial de investigación clínica, etc.) sobre la base de un protocolo de investigación autorizado por las autoridades competentes.



## Sus datos

- Durante su hospitalización o consulta, puede recabarse información sobre su persona. Dicha información puede referirse a sus datos de salud, sus muestras biológicas, o cualquier otro dato recogido durante su estadía en el Centro Hospitalario de Cayena.
- Se pueden utilizar de forma secundaria sus datos de salud y/o sus muestras biológicas para proyectos de investigación, salvo que usted se oponga expresamente.



- Para garantizar la seguridad de sus datos, estos serán recopilados de manera codificada por personal calificado. La duración de almacenamiento de sus datos será de acuerdo con la Ley.

## Su participación

- Durante su hospitalización o consulta, se le puede pedir que participe en un protocolo de investigación. Tras una información específica sobre el protocolo y sus derechos, por un médico o una persona calificada para dicha investigación, usted puede decidir si participar o no sin tener que justificarse y sin que ello afecte su atención y la calidad de la misma.
- Según el tipo de proyecto de investigación, se le pedirá su acuerdo mediante la firma de un formulario de consentimiento o declarando que no se opone a participar en el estudio.

## Sus derechos

- Tiene derecho a acceder, rectificar y oponerse a los datos recabados sobre su persona. Si usted representa a un familiar, estos mismos derechos se ejercen para la persona que representa, a través suyo.
- El tratamiento de sus datos médicos está respaldado por una base jurídica de la misión de interés público.
- Usted puede ejercer sus derechos directamente ante su médico o ante el Delegado de la Protección de Datos ([dpo@ch-cayenne.fr](mailto:dpo@ch-cayenne.fr)).
- Si considera que sus derechos no son respetados, puede presentar un reclamo ante la autoridad de control en la página [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)



# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El reglamento europeo rige desde el 25 de mayo de 2018. Números trámites ante la CNIL desaparecieron.

Como contrapartida, la responsabilidad de los organismos se ve reforzada al asegurar la protección óptima de los datos y demostrar su cumplimiento.

Este nuevo reglamento europeo emana de la Ley francesa « Informática y Libertades » de 1978 y refuerza el control de los ciudadanos sobre el uso que se hace de sus datos. El Reglamento General de Protección de Datos

(RGPD) armoniza las normas europeas brindando un marco jurídico único a los profesionales, y les permite desarrollar sus actividades digitales dentro de la Unión Europea basándose en la confianza de los usuarios.

A lo largo de su tratamiento, el CHC puede recopilar cierta cantidad de datos sobre usted. El Centro Hospitalario de Cayena recopila y almacena en un archivo la información sobre usted. Se trata de su Historia Clínica compuesta de una sección médica y de una sección administrativa.



## ¿Por qué una Historia Clínica?



Es obligatorio completar la Historia Clínica. Los datos recopilados por el CHC son procesados y el objetivo principal es su atención. Garantiza la continuidad sanitaria y responde a la exigencia de brindar una atención adecuada y a la mejora continua de nuestras organizaciones y prácticas.

## ¿Por cuánto tiempo se conserva su Historia Clínica?




La sección médica se conserva durante al menos 20 años a partir de la fecha de su última visita, de acuerdo con las disposiciones del artículo R. 1112-7 del Código de Salud Pública aplicables a los establecimientos de salud. La sección administrativa se conserva el tiempo necesario conforme a la normativa vigente para cada tipo de información.

## ¿Cómo se tratan sus datos?



Como garante de la vida privada de sus usuarios y sujeto al secreto profesional, el CHC garantiza el máximo nivel de protección de los datos almacenados.


## ¿Quiénes son los destinatarios de la información que figura en su Historia Clínica?

 Los datos recopilados están destinados al equipo de cuidados que le atiende. En la medida en que es útil para la continuidad de cuidados y determina la mejor atención posible, la información de carácter médico ha sido confiada por usted mismo al equipo que le atiende. Del mismo modo, dicha información podrá ser confiada a otros profesionales de salud que no forman parte del equipo en la medida en que usted sea advertido y no se haya opuesto.

En el contexto de la investigación médica y biomédica, el CHC respeta las leyes y normas específicas vigentes y le proporcionará información o recabará específicamente su consentimiento.

Sus datos pueden ser transmitidos a los organismos públicos en el marco legal, como también a subcontratistas o socios externos. En estas circunstancias, este trámite es estrictamente necesario para el cumplimiento de las misiones encomendadas por el CHC a estos organismos que están sujetos a las mismas obligaciones reglamentarias que el establecimiento.

## ¿Cuáles son sus derechos y como ejercerlos?

 Puede acceder a la información que figura en su Historia Clínica. Por otra parte, bajo ciertas condiciones, tiene el derecho de rectificación, de eliminar dicha información, o el derecho de oponerse o limitar su uso si dicha información es inexacta, ambigua, incompleta o caduca, y con la condición de demostrar un « motivo legítimo ». (Art. 16, 17, 18 y 21 del RGPD)

Para cualquier pregunta relativa a la protección de sus datos o para ejercer sus derechos, puede contactar directamente a su médico, al Responsable de la Protección de Datos por mail: [dpo@ch-cayenne.fr](mailto:dpo@ch-cayenne.fr) o a la dirección postal:

**Le délégué à la protection des données**  
**Centre Hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants BP 6006**  
**97306 Cayenne Cedex**

En caso de dificultad, también puede presentar un reclamo ante la Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL) en: [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)



# SUS OBLIGACIONES



Durante su estadía en el CHC, el personal se esfuerza para ofrecerle la mejor recepción posible.

Le pedimos que lo trate con el mismo respeto que se le debe. Por favor cuide los locales, el material y el mobiliario puestos a su disposición durante su estadía.



Está prohibido sacar fotos (con una cámara o teléfono) fuera del ámbito privado de su familia y amigos.



Le recordamos que a los fines de respetar el descanso de los pacientes, no se exceda con el volumen de la radio o la televisión y converse en voz baja.



No se olvide que se encuentra en un lugar público y, de acuerdo con la ley, está estrictamente prohibido fumar ya sea en su habitación o en el Centro Hospitalario de Cayena.

Además, el Centro Hospitalario adhiere a « Hospital sin tabaco » y se creó una consulta sobre tabacología. Nuestra enfermera puede acudir a su sector o puede llamarla al 05 94 39 53 56.





# NUESTROS PROYECTOS

---

El Centro Hospitalario de Cayena, hospital de referencia para el territorio, se convertirá, en 2025, junto con el Centro Hospitalario de Kourou (CHK) y el Centro Hospitalario de Guyana Occidental (CHOG), en un Centro Hospitalario Universitario.

Ce processus d'universitarisation permettra, entre autres, la formation localement de professionnels de santé et de développement des filières de santé en Guyane.

Al mismo tiempo, su hospital se ha embarcado en un importante proyecto de modernización. Por lo tanto, en un futuro próximo, para darle una mejor bienvenida, se realizarán varias mejoras:

- la renovación de los sectores psiquiátricos
- la creación de un centro de consulta (*foto arriba*)
- la creación de nuevas plataformas de cuidados intensivos y medicina especializada
- la creación de una « casa hospital » para, entre otras cosas, mejorar la recepción de usuarios de los municipios del interior
- la creación de un edificio de investigación
- la reconstrucción de tres centros de salud (CDPS según sus siglas en francés): Papaïchton, Apatou y Camopi

Estos proyectos se realizarán en alta calidad ambiental amazónica.





Fecha :

1. Usted es: Un hombre  una mujer  Edad:.....años

2. Usted se encuentra actualmente en nuestro establecimiento por:

- una consulta  - una hospitalización en hospital de día   
 - una hospitalización ambulatoria (menos de 24h)  - una hospitalización completa (más de 24h)

3. Usted está hospitalizado por: - una urgencia  una consulta  usted no está hospitalizado

4. ¿En qué sector está hospitalizado (o realiza una consulta)?.....

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy insatisfecho  No contesta 

## 1. SU OPINIÓN GENERAL SOBRE EL ESTABLECIMIENTO

1. ¿Cómo califica el acceso al hospital (colectivo, auto, etc.)?					
2. ¿Qué opina de la recepción en mesa de entradas durante los trámites de admisión?					
3. ¿Encuentro fácilmente su sector?	Sí <input type="checkbox"/>			no <input type="checkbox"/>	
4. ¿Se presentaron a personas que lo atendieron ?	Sí <input type="checkbox"/>			no <input type="checkbox"/>	
5. ¿Pudo designar una persona de confianza?	Sí <input type="checkbox"/>			no <input type="checkbox"/>	
6. En caso afirmativo, ¿le explicaron el papel de dicha persona de confianza?	Sí <input type="checkbox"/>			no <input type="checkbox"/>	
7. ¿Estaba lista su habitación?	Sí <input type="checkbox"/>			no <input type="checkbox"/>	
8. ¿Le entregaron un manual de bienvenida o el pasaporte ambulatorio?	Sí <input type="checkbox"/>			no <input type="checkbox"/>	
9. En caso afirmativo, ¿cómo evalúa la información que contiene?					
10. ¿De manera general cómo califica el recibimiento del personal durante su llegada al sector de hospitalización?					
11. ¿Por qué?					

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy insatisfecho  No contesta 

## 2. CALIDAD DEL SERVICIO DE HOTELERÍA

1. ¿Qué opina del confort de su habitación?					
2. ¿En qué aspecto considera que la calidad de la habitación puede mejorar? - la limpieza <input type="checkbox"/> - el confort <input type="checkbox"/> - la calma <input type="checkbox"/> - la temperatura del ambiente <input type="checkbox"/> - los equipos <input type="checkbox"/> - otro <input type="checkbox"/>					
3. En caso de responder otro, ¿cuál?					
4. ¿Qué opina de la calidad de las comidas?					
5. ¿En qué aspecto considera que la calidad de las comidas puede mejorar? - la calidad <input type="checkbox"/> - la cantidad <input type="checkbox"/> - la variedad <input type="checkbox"/> - la presentación <input type="checkbox"/> - la elección entre varios menús <input type="checkbox"/> - otro <input type="checkbox"/>					
6. En caso de responder otro, ¿cuál?					

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Insatisfecho  
Muy insatisfecho  
No contesta

**3. RESPETO DE SUS DERECHOS**

1. ¿Qué opina de la atención y disponibilidad del personal de enfermería?					
2. ¿Está satisfecho con el respeto por el personal de su intimidad y dignidad?					
3. ¿Cómo califica la atención hacia su familia por el personal ?					

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Insatisfecho  
Muy insatisfecho  
No contesta

**4. INFORMACIÓN RECIBIDA Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

1. ¿Recibió información sobre como se pasaria su estadía?	sí <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>			
2. ¿Qué opina de la información recibida sobre su estado de salud y su tratamiento?					
3. ¿Cómo califica las respuestas a sus preguntas sobre su estado de salud?					
4. ¿Qué opina de la información sobre los medicamentos prescritos en el hospital?					
5. ¿Se lo tuvo en cuenta en la toma de decisiones sobre su tratamiento?					
6. En tal caso, el tratamiento de su dolor fue:					
7. En general, la atención recibida en el hospital fue:					

Muy satisfecho  
Satisfecho  
Insatisfecho  
Muy insatisfecho  
No contesta

**5. ORGANIZACIÓN DEL ALTA Y OPINIÓN GENERAL**

1. ¿Está satisfecho con la organización de su salida del hospital (anuncio del alta, fecha, etc.) ?					
2. ¿Está satisfecho con las informaciones recibidas relativas al seguimiento de su tratamiento posterior a su salida del hospital ?					
3. ¿Le entregaron una carta/correo de alta?	sí <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>			
4. ¿Cuál es su opinión general de su estadía?					
5. ¿Por qué? ¿Alguna sugerencia de mejora?					



# MIS VOLUNTADES ANTICIPADAS SOBRE EL FINAL DE MI VIDA



Este documento indica mi voluntad para el final de mi vida si no tengo la posibilidad de expresarme.

Lo **diligencio** y lo **firmo**.

Si **no puedo escribir**, puedo **solicitar dos personas** que atestigüen mi voluntad.

## MIS DATOS PERSONALES

Apellido :	Nombre :
Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento :
Dirección	
Número de teléfono :	
Email :	

## MIS DECISIONES :

**Respiración artificial** : una máquina «respira » en mi lugar o me ayuda a respirar.

Si  No  No sé

**Reanimación cardio-respiratoria en caso de paro cardíaco** : respiración artificial, masaje cardíaco, electrochoc

Si  No  No sé

**Alimentación artificial** : Estoy siendo alimentado(a) gracias a un tubo digestivo o gracias a una perfusión intravenosa

Si  No  No sé

**Hidratación artificial** : Soy hidratado (a) gracias a un perfusión intravenosa o subcutánea

Si  No  No sé

**Riñón artificial** : una máquina reemplaza mis riñones (diálisis)

Si  No  No sé

Traslado hacia un servicio de **cuidados intensivos** si mi estado lo necesita.

Si  No  No sé

Transfusión **sanguínea**.

Si  No  No sé

Operación **quirúrgica**

Si  No  No sé

**Radioterapia / Quimioterapia** anticancerosa

Si  No  No sé

Medicamentos y técnicas con el objetivo de **prolongar mi vida**

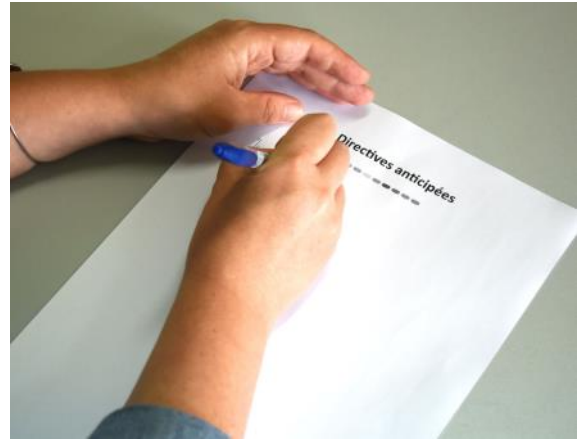
Si  No  No sé

**Sedación profunda** y continua asociada a un tratamiento anti dolor hasta mi deceso.

Si  No  No sé

Después de mi muerte deseo **donar mis órganos** a las personas que los necesitan para vivir.

Si  No  No sé



Fecha y firma

Lo que quiero agregar:

Aunque estando en capacidad de expresar mi voluntad, **no puedo ni escribir, ni firmar yo mismo** (a). Los siguientes dos testigos aseguran que este documento expresa mi voluntad libre y consciente.

Testigo 1

Apellido :  
Calidad :

Nombre :  
Fecha y firma :

Testigo 2

Apellido :  
Calidad :

Nombre :  
Fecha y firma :



# MI PERSONA DE CONFIANZA



Mi « **persona de confianza** » es alguien que me rodea (familiar, amigo, médico de cabecera...) que **me acompaña a lo largo de mis tratamientos y decisiones**.

Ella sera consultada si no puedo expresar mi voluntad o recibir la información necesaria . Esta persona podrá, si lo desea, asistir a las citas médicas, para poder participar a las decisiones que me conciernen.

Al final de mi vida, **si no estoy en capacidad de decir mi voluntad**, ésta persona **podrá atestiguar mis voluntades**.

## YO ELIJO MI PERSONA DE CONFIANZA

Su apellido :	Su nombre :
Su fecha de nacimiento:	Su ciudad de nacimiento:
Su dirección	
Son número de teléfono :	
Su correo electrónico :	

Fecha :

Mi firma :

### ESPACIO RESERVADO A LA PERSONA DE CONFIANZA

Yo

Apellido..... Nombre.....

Acepto ser la persona de confianza de .....

Date : Signature :

# FORMULARIO DE OBJECCIÓN



## YO, IDENTIFICADO (A),

Apellido :	Nombre :
Apellido de nacimiento :	Fecha de nacimiento :
Dirección :	

## Me opongo a que :

La información relativa a mi salud sea **utilizada informáticamente**. Siendo consciente que **esto puede ser necesario para el seguimiento de mis tratamientos** o de mi historia médica.

*La informatización es una obligación legal de los establecimientos de salud. Para que su oposición sea tomada en cuenta por el hospital, debe explicar su decisión y exponer un motivo legítimo.*

Motivo : .....

## Me opongo a que:

**Mi historia médica y resultados** pueden ser **estudiados o analizados por los servicios de investigación científica**, ya sea para el equipo médico que me ha atendido et/ou otros profesionales habilitados, bajo la responsabilidad de un médico del establecimiento.

Los **análisis realizados** para mi diagnóstico y seguimiento son conservados y **utilizados para efectos de investigaciones científicas**.

ciudad ..... El ... / ... / ..... Firma

Para cualquier pregunta acerca de su información personal y cualquier pregunta acerca de la conservación de sus análisis: [dpo@ch-cayenne.fr](mailto:dpo@ch-cayenne.fr)

\*Ley n78-17 del 6 de enero 1978 modificada 20 el 2004 relativa a la informática, à la historia médica y a las libertades.ey n78-17 del 6 de enero 1978 modificada 20 el 2004 relativa a la informática, à la historia médica y a las libertades.



**Centre hospitalier de Cayenne Andrée Rosemon**  
**6 rue des Flamboyants BP 606—97 306 Cayenne cedex**  
**0594 39 50 50**  
**[www.ch-cayenne.fr](http://www.ch-cayenne.fr)**



**CHCayenne973**