CENTRE HOSPITALIER BÉZIERS

Informations patients

LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ


















Centre Hospitalier de Béziers
2, rue Valentin Haüy 34500 Béziers
Tél. standard : **04 67 35 70 35**
contact@ch-beziers.fr - www.ch-beziers.fr

édition septembre 2026



Vous allez être ou vous êtes hospitalisé au Centre Hospitalier de Béziers.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif, logistique et technique vous souhaite la bienvenue et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous aider dans vos démarches et vous accompagner durant votre hospitalisation. Il est organisé en quatre grandes parties :

1. Préparation de votre hospitalisation : documents à prévoir, formalités administratives...
2. Votre vie à l'hôpital : informations sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement de votre séjour, ainsi que tous les renseignements nécessaires à votre sortie.
3. Vos droits et devoirs en qualité d'usagers du service public hospitalier.
4. Une présentation générale du Centre Hospitalier de Béziers.

Vous êtes acteur de votre prise en charge

Tout au long de votre séjour, vous êtes un partenaire de l'équipe qui vous accompagne. N'hésitez pas à poser vos questions, à exprimer vos besoins, vos préférences ou vos inquiétudes et à nous signaler toute situation qui vous semble inhabituelle.

Votre participation contribue à la qualité et à la sécurité de vos soins.

Vous pourrez contribuer à l'amélioration continue de l'accueil et de la prise en charge en complétant le questionnaire de satisfaction qui vous sera proposé, qu'il s'agisse du questionnaire national **e-Satis** ou d'un questionnaire interne à l'établissement. Votre opinion nous est précieuse, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour le compléter.

L'ensemble des professionnels de l'hôpital vous souhaite le meilleur séjour possible et fera tout pour répondre à vos attentes.

Tous nos voeux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Philippe Banyols,
Directeur

Sommaire

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR 4
Prévoir votre venue
Vos formalités administratives
Documents à apporter
Pour votre prise en charge
Pour votre confort

VOTRE ARRIVÉE 6
Formalités administratives
Les frais d'hospitalisation

VOTRE SÉJOUR 8
Votre arrivée dans le service
Votre quotidien
Vos accompagnants
Besoin d'écoute et de soutien
Prestations payantes

VOTRE SORTIE 12
Formalités administratives
Vos soins post-hospitalisation

VOS DROITS ET DEVOIRS 14

Votre expression 14
Réclamations et plaintes
Votre satisfaction et votre expérience
Personne de confiance
Directives anticipées
Prélèvement d'organes et de tissus
Respect de la laïcité, des croyances et des pratiques religieuses
Votre projet de soins : vous participez aux décisions
Participation à la Recherche clinique
Ensemble pour des soins plus sûrs

Vos droits 18
Charte des droits du patient
Accès au dossier médical
Protection des données personnelles
Mon Espace Santé et votre Dossier médical Partagé
Engagement pour des soins plus sûrs
Prise en charge de la douleur
Hygiène des mains

Vos devoirs 21
Quelques règles de vie
Confidentialité et droit à l'image
Consignes incendie
Autorités de police

L'HÔPITAL EN BREF 23
Nos missions
Activités et offre de soins
Les sites et plans du CHB
L'hôpital en ligne

Ce document a été validé par le Commission des Usagers du 23 septembre 2026.

Si vous avez des remarques ou suggestions pour améliorer la pertinence de l'information qui vous est remise, merci de nous écrire à : communication@ch-beziers.fr



Objets personnels

N'apportez que des objets utiles à votre hospitalisation. **Évitez d'apporter vos objets de valeur**, ils seraient sous votre seule responsabilité.

Préparer votre séjour

Prévoir votre venue

Transport : Lignes de bus **1, 2** / arrêt Hôpital 1 ou 2 *(horaires sur www.beemob.fr)*
Coordonnées GPS : Lat. : 43.345214 Long. : 3.230483

Parking Patients / Visiteurs (P1 - P1 Est et P1 Sud - P2) : ouvert de 7h30 à 20h30 *(cf. plan page 6) - Places disponibles rue Jules Cadenat*.

Parkings Personnes à Mobilité Réduite (PMR) - personnes en situation de handicap et **Femmes enceintes** (**P2**) : respectez les places réservées.

Parking Urgences : Dépose-minute et parking dédié 24h/24 et 7j/7.

Préparer vos formalités administratives

Le dossier administratif d'admission, nécessaire à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affilié, peut s'effectuer avant l'hospitalisation *(dès la consultation qui la prévoit)* ou le jour même.

Ces **formalités de pré-admission** peuvent être réalisées **sur place** au Bureau des admissions, environ 15 mn avant l'heure de votre rendez-vous.

Afin de faciliter ces démarches, vous pouvez demander à votre mutuelle ou assureur de vous délivrer un **accord de prise en charge** *(ticket modérateur, chambre particulière, forfait journalier, ticket modérateur forfaitaire)*.

Anticiper votre sortie

A l'issue de votre hospitalisation, le trajet de retour à domicile sera à votre charge, pensez à l'anticiper avant votre arrivée ou au cours de votre hospitalisation, cela facilitera les démarches de sortie.

Chambre particulière

La demande de chambre particulière doit être faite dès vos formalités.

Cette prestation, accordée en fonction des disponibilités du service, sera facturée selon le tarif en vigueur affiché à l'accueil de l'hôpital.

Assurez-vous auprès de votre mutuelle que ce supplément est pris en charge.

Documents et moyens à apporter :

- Justificatif d'identité *(carte d'identité, passeport ou livret de famille)*
- Moyen de paiement *(en l'absence de Complémentaire Santé Solidaire ou de Mutuelle)*
- Attestation de couverture sociale :
  - Carte Vitale ou attestation d'Assurance Maladie,
  - Notification de décision de prise en charge à 100% (ALD),
  - Attestation Aide Médicale d'Etat (AME),
  - **Ressortissants de l'Union Européenne (UE)** : Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou certificat européen + assurance complémentaire pour éviter l'avance de frais
  - **Ressortissants hors UE :** Carte ou Attestation d'assurance avec les coordonnées de demande de prise en charge des frais hospitaliers
- Carte complémentaire santé :
  - Carte de Mutuelle, Assurance complémentaire ou Attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
  - Volet Accident de travail si l'hospitalisation est en rapport.
- Carte ou attestation d'assurance privée *(en l'absence de couverture d'assurance maladie)*
- *Pour les mineurs :* les signatures des 2 parents seront nécessaires pour tout acte non usuel *(chirurgie, anesthésie...)*

Votre identité = votre sécurité

À votre admission, présentez une pièce d'identité avec photographie. Au cours de votre séjour, les professionnels pourront régulièrement vous demander vos nom, prénom et date de naissance avant un soin, un examen ou l'administration d'un médicament. **C'est normal : ces vérifications permettent de sécuriser votre prise en charge.**

Vous pouvez vous aussi participer à votre sécurité en rappelant votre identité lors des soins.

Pour votre prise en charge

Documents médicaux :

- Carte de groupe sanguin
- Carnet de santé
- Carnet de maternité pour un accouchement
- Courrier(s) et ordonnance(s) de votre médecin traitant, examens prescrits...
- Résultats d'analyses, radios...

Informations à transmettre au médecin hospitalier :

- Pathologies, allergies *(alimentaires, pollens...)*, réactions à certains médicaments *(pénicilline...)*
- Traitements pris à votre initiative *(remèdes naturels, compléments alimentaires, automédication...)*
- Professionnels de santé qui vous suivent et coordonnées de votre médecin traitant
- Evénements médicaux dans votre famille proche.

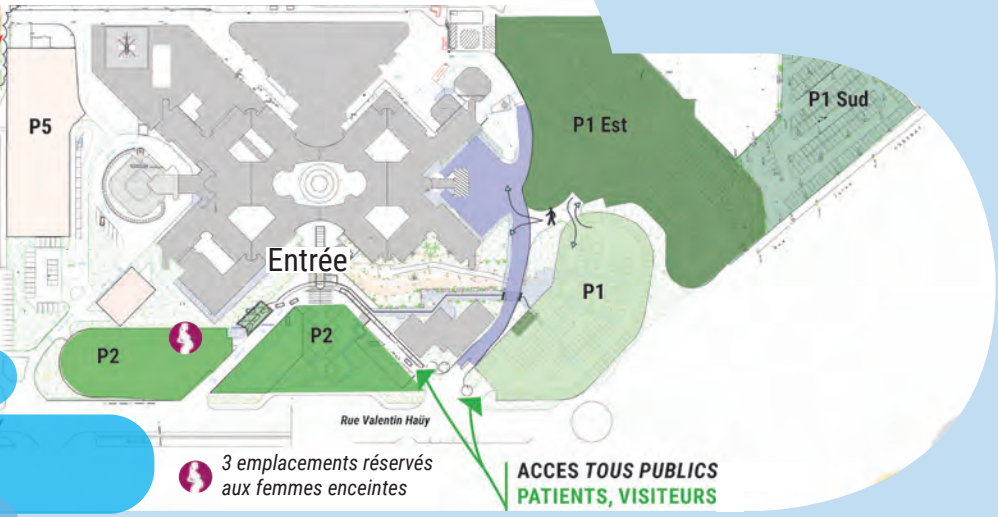
Vous avez des besoins particuliers ?

Signalez-nous dès votre arrivée toute difficulté pouvant nécessiter une adaptation de votre prise en charge : handicap moteur, difficulté à vous déplacer, déficience visuelle ou auditive, difficulté de compréhension ou de communication, difficulté liée à la lecture ou à l'écriture, besoin d'interprétariat...

Parlez-en à l'équipe : nous rechercherons avec vous la solution la plus adaptée.

Pour votre confort

N'oubliez pas d'apporter les **affaires indispensables à votre séjour** : trousse de toilette, chaussons, dispositifs médicaux *(prothèses dentaires et/ou auditives, appareillage, lunettes...)*, vêtements, serviettes *(toilette et repas)* et un casque audio si vous écoutez la TV ou la tablette.



Votre arrivée

Anonymat du séjour

Une personne hospitalisée peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit pas révélée et que son identité soit protégée.

Déclaration auprès de votre employeur

Un **bulletin de situation** peut vous être remis dès votre entrée en hospitalisation par le Bureau des Admissions, l'accueil central ou l'accueil des urgences.
Il doit être remis à votre employeur.
Si besoin, le médecin des Urgences vous fournira un **certificat médical initial d'arrêt de travail**.

Les formalités administratives

Ces formalités s'effectuent suivant votre mode d'arrivée :

Vous arrivez par vos propres moyens :

Bureau des Admissions - Niveau 0 *(espace jaune)*
Tél. 04 67 35 73 24
8h à 17h du lundi au vendredi.

Accueil central

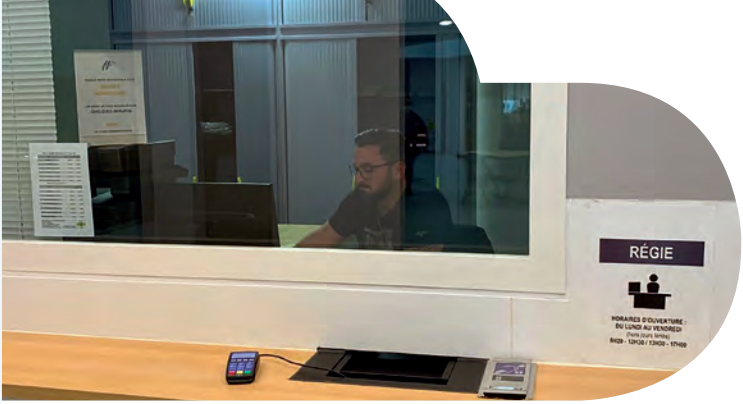
17h à 20h du lundi au vendredi et de 10h20 à 18h les samedis, dimanches et jours fériés.

Vous arrivez avec un transporteur sanitaire :

Bureau des Admissions - Niveau -1 aux mêmes horaires.

Vous arrivez par les Urgences :

Si votre état de santé le permet ou si vous êtes accompagné, les formalités administratives sont accomplies dans le Hall des Urgences ; sinon elles doivent être régularisées dans les meilleurs délais au Bureau des Admissions.



Les frais d'hospitalisation

Le prix de journée est fixé par arrêté *(consultable à l'Accueil, à la Régie Centrale, au Bureau des Admissions)*.

Le forfait journalier : ensemble des frais de prestations hôtelières calculé en fonction de la durée de votre séjour, jour de sortie inclus, il n'est pas pris en charge par les régimes obligatoires de protection sociale.

Les tarifs d'hospitalisation, variables en fonction de la spécialité médicale, des soins dispensés, s'ajoutent au forfait journalier. Les caisses d'assurance maladie prennent en charge le règlement de tout ou partie des frais de séjour pour le régime général sur présentation de justificatifs de couverture sociale.

Le CHB effectue les formalités de facturation auprès des caisses d'assurance maladie et des mutuelles ayant passé convention. Certaines d'entre elles règlent directement l'hôpital. Dans certains cas, le service social peut vous aider dans ces démarches.

- **Assuré social sans mutuelle** : une partie des frais d'hospitalisation *(20% = Ticket modérateur)* et le forfait journalier sont à votre charge.
- **Pas assuré social** : l'intégralité des frais d'hospitalisation et le forfait journalier sont à votre charge. Avant votre admission, il vous sera demandé de verser obligatoirement, à la Régie centrale, une provision calculée sur la base estimée de la durée du séjour.
- **Ressortissants hors UE** : se renseigner au Bureau des Admissions (espace jaune).

Accueil

Tél. 04 67 35 70 30

7h30 à 20h en semaine et 10h20 à 18h les samedis, dimanches et jours fériés.

Des professionnels vous renseignent et facilitent vos premières démarches *(interprète, taxi, orientation…)*.

Régie

Tél. 04 67 35 71 74

8h20 -12h30 / 13h30-17h du lundi au vendredi (hors jours fériés)

Service Social

Tél. 04 67 35 73 31

8h50 à 12h30 et de 13h à 17h du lundi au vendredi

Vous pouvez solliciter un assistant de service social pour faciliter vos démarches : accès aux soins et aux droits, aide aux démarches pour adhérer à une mutuelle complémentaire, orientation en structure sociale, médico-sociale ou d'hébergement, mesures de maintien à domicile, protection des personnes *(tutelle, curatelle…)*.



Votre séjour

Votre arrivée dans le service

La personne qui vous accueille se chargera :

- de la **présentation de ce livret** et, le cas échéant, de la remise du livret spécifique du service ;
- du recensement de **vos effets personnels** ;
- de l'identification de vos **préférences et régimes alimentaires** ;
- du recueil de la désignation de la **personne de confiance** et éventuellement du document relatif aux **directives anticipées** indiquant vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement *(cf. p. 15)* ;
- du **bracelet d'identification** nécessaire à la sécurité de votre prise en charge.

Votre quotidien

Les chambres

Les chambres sont à un ou deux lits et équipées d'une salle d'eau. Votre lit, à commande électrique, offre confort et autonomie.

Selon les saisons, toutes les chambres bénéficient d'un chauffage ou d'un rafraîchissement d'air. Merci de maintenir portes et fenêtres fermées.

Le secret professionnel

Les professionnels exerçant dans la structure hospitalière sont soumis au secret professionnel sans possibilité d'y déroger, sauf en cas de risque pour la sécurité sanitaire, le maintien de l'ordre, la préservation de l'intérêt du patient et le signalement de mise en danger de personnes vulnérables.

Pour votre sécurité, parlez-nous de vos médicaments

A votre entrée à l'hôpital : pensez à nous signaler :

- vos traitements habituels ;
- vos allergies ;
- les médicaments pris sans ordonnance ;
- les compléments alimentaires ou produits naturels ;
- les traitements récemment arrêtés ;
- toute difficulté ou effet indésirable déjà rencontré avec un médicament.

Pendant votre hospitalisation, ne prenez aucun médicament de votre propre initiative sans en parler à l'équipe.

Vous ne reconnaissez pas un médicament ? Vous avez un doute ? Demandez-nous.

Quelques éco-gestes

Le Centre Hospitalier de Béziers est engagé dans une démarche de développement durable globale. Merci d'y contribuer par quelques gestes simples :

- Quand elle est chauffée ou climatisée, n'ouvrir **la fenêtre** de votre chambre que pour aérer.
- **Eteindre la lumière** et les appareils quand vous quittez votre chambre.
- Ne **pas faire couler l'eau inutilement**, notamment lors du brossage des dents...

Les repas

Les prescriptions médicales et les conseils des diététiciens-nutritionnistes sont pris en compte pour vous assurer des repas adaptés à votre état de santé.

Une carte personnalisée détaillant la composition de votre repas sera jointe à votre plateau. Le nutriscore *(valeur nutritionnelle entre A et E)* est étiquetté sur chacun des plats, dont une majorité figure en A et B.

Le menu hebdomadaire est disponible en service.

Horaires des repas

Petit déjeuner : 7h30 - 8h30
Déjeuner : 12h - 12h30
Goûter : 15h - 15h30
Dîner : 18h45 - 19h30

Dépôt de valeurs

Le dépôt au coffre de la Régie est vivement conseillé pour vos bijoux et moyens de paiement *(voir modalités de retraits auprès du personnel - cf. Régie p. 7)*.

L'établissement est en droit de refuser le dépôt de certains objets qui ne sont pas indispensables à votre séjour. Si vous choisissez de les garder en chambre, l'hôpital se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

Connexion Internet

Votre abonnement téléphonique personnel peut vous permettre l'accès à Internet.

L'établissement met à votre disposition un accès wifi. Les abonnements peuvent être pris directement dans les chambres sur les TV ou auprès de la Régie dans le Hall d'accueil *(à l'Accueil quand la Régie est fermée)*.

Téléphone, Ordinateur, Tablette

Hors des zones de réanimation et de soins intensifs ou continus, vos appareils peuvent être utilisés en respectant la tranquilité des patients, en portant un casque audio. Ils sont sous votre responsabilité.

Courrier

Vous avez la possibilité d'envoyer votre courrier affranchi, soit en le transmettant au cadre de santé du service, soit en le postant à la boîte aux lettres située sur le parvis de l'hôpital.

Recevoir du courrier

Il doit être adressé ainsi :

Mme, M. .....
Service de .....
Centre Hospitalier de Béziers
2, rue Valentin Haüy
BP 740
34525 Béziers Cedex

Retrait d'argent

Un distributeur de billets est disponible dans le Hall d'accueil.

Elections

En période d'élections, vous pourrez voter à l'hôpital *(voir modalités avec le cadre de santé)*.



Les accompagnants

Prestations d'hôtellerie

En chambre simple, un lit d'appoint peut être mis à votre disposition gratuitement sous certaines conditions.

Un repas peut être servi en chambre, ou consommé au restaurant du personnel, l'Escale : tickets-repas en vente à la Régie, niveau 0 *(cf. Régie p. 7)*.

Pour ces prestations, vous pouvez vous adresser au personnel soignant.

Quelques règles pour les visiteurs

Respectez le calme

L'hôpital est un lieu de soin. Le calme est nécessaire au patient, merci de mettre vos appareils en mode vibreur. Les visiteurs ne doivent ni troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement du service.

Règles d'hygiène

Afin de diminuer le risque d'infections nosocomiales, il est recommandé aux visiteurs :

- de se laver les mains **avant** et **après** la visite d'un malade,
- de **respecter l'isolement** préconisé dans certains cas,
- de **fermer les portes** des chambres,
- de ne **pas s'asseoir sur les lits** des malades,
- de n'apporter **ni fleurs ni animaux**.

Sécurité

Le plan Vigipirate "Sécurité renforcée - risque attentat" invite à respecter quelques consignes :

- Ne pas se séparer de ses affaires personnelles.
- Signaler au personnel tout bagage ou colis abandonné et toute personne au comportement inadapté, voire suspect.
- Suivre les consignes des agents de sécurité, notamment lors des opérations de contrôles *(ouvertures des sacs, palpation…)*.
- Se soumettre aux réductions de visites aux malades.

Extrait du Plan de vigilance, de prévention et de protection face aux menaces d'actions terroristes n°650/ SGDSN/ PSN/PSE du 17/01/2014

Les visites

De manière générale, les visites sont **autorisées** de **12h à 20h**. Elles peuvent varier pour certains services *(Soins intensifs, Réanimation, Maternité...)*. Cette autorisation peut être restreinte en nombre de visites et de visiteurs et/ou en durée et peut être limitée aux plus de 15 ans.



Besoin d'écoute ou de soutien...

Les ministres du culte

Un lieu de prière multi-culte est à votre disposition, situé au niveau -2 du site de Montimaran. Vous pouvez vous adresser au **représentant religieux** de votre choix en faisant la demande auprès du personnel soignant.

Associations, représentants des usagers et patients partenaires

Des **associations de bénévoles** interviennent au sein de l'établissement pour informer, soutenir ou accompagner les patients. (liste sur notre site www.ch-beziers.fr)

Des **représentants des usagers** et, selon les dispositifs proposés, des **patients partenaires** peuvent également vous accompagner ou contribuer à l'amélioration des soins et des parcours. Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès des professionnels ou du service Relations Usagers.

Prestations payantes

Restauration rapide - presse - cadeaux

Le point chaud, presse et cadeaux est situé dans le hall d'accueil. Il est géré par Services Santé.

Lundi à vendredi : 7h30 à 18h30
Week-ends et jours fériés : 11h à 18h

Location télévision, Wifi

La demande de mise en service des forfaits TV, téléphone et wifi peut s'effectuer :

- dans le Hall d'accueil à la **Régie** Tél. 04 67 35 71 74 *(à l'Accueil quand celle-ci est fermée)*
- **en ligne**, via https://xp-patient.hoppen.care/bez34, avant votre hospitalisation.

Visites de bénévoles

L'association des VMEH *(visites des malades des établissements hospitaliers)*, reconnue d'utilité publique, est présente au Centre Hospitalier. L'action du mouvement, entièrement bénévole, non confessionnel et apolitique, se caractérise par des visites régulières auprès de tous les patients et résidents pour un moment agréable et amical. En long séjour, l'association propose aussi des animations.

Distributeurs de boissons

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à votre disposition aux niveaux 0 et + 3, près des ascenseurs et dans la salle d'attente des Urgences au Niveau -1.

Votre sortie

Avant de quitter le service

Assurez-vous de savoir :

- ❍ quels médicaments je dois prendre ;
- ❍ quels médicaments ont été arrêtés ou modifiés ;
- ❍ quels soins je dois poursuivre ;
- ❍ quels examens ou rendez-vous sont prévus ;
- ❍ quand revoir mon médecin ;
- ❍ quels signes doivent m'alerter ;
- ❍ qui contacter en cas de problème ;
- ❍ quels documents me sont remis
- ❍ où retrouver mes informations de santé ?

Je ne sais pas ? Je demande !

Sortie contre avis médical

Toute sortie contre avis médical nécessite, après information des risques médicaux encourus, la **signature d'une attestation par le patient**.

Elle ne dispense pas du paiement des prestations liées à l'hospitalisation.

Formalités administratives

Service Accueil

Lors de votre sortie, vous devrez vous présenter à l'Accueil *(niveau 0)*, muni du document d'autorisation de sortie, afin de procéder aux formalités administratives nécessaires et notamment :

- Obtenir un **bulletin de situation** qui tient lieu de justificatif de votre hospitalisation. Il peut avoir valeur de certificat pour votre caisse d'assurance maladie ou d'arrêt de travail pour votre employeur.
- Compléter éventuellement **votre dossier administratif** pour la prise en charge de vos frais de séjour par l'assurance maladie et votre mutuelle. En cas de dossier incomplet, l'intégralité de vos frais de séjour vous sera facturée.

Frais de transport

Transports sanitaires : la prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'Assurance Maladie. Si votre état le justifie, elle est soumise à une prescription médicale. *(cf. www.ameli.fr)*.

Retour à domicile : A l'issue de votre hospitalisation, le trajet de retour à domicile sera à votre charge, pensez à l'anticiper avant votre sortie, cela facilitera les démarches de sortie.

Comment payer vos frais hospitaliers ?

Avant votre sortie de l'hôpital, vous pouvez passer à l'accueil qui vous signalera si vous avez une **note de frais** à payer. Si tel est le cas, vous pourrez la régulariser auprès de la Régie.

Régie

Encaissement des frais hospitaliers

Hall d'accueil
8h20 -12h30 / 13h30-17h
du lundi au vendredi
(hors jours fériés)

Après la sortie, si vous recevez un **avis de sommes à payer**, vous pouvez le régler :

- ***via le site web du Centre Hospitalier de Béziers***, **www.ch-beziers.fr**, rubrique "Paiement en ligne", en lien avec la plateforme sécurisée de paiement de la Trésorerie, www.tipi.budget.gouv.fr.

  Préciser le n° client 010614 et les références mentionnées au recto de votre facture *(en-dessous du montant à payer)* et le n° d'entrée.
- ***au Centre d'Encaissement de la Trésorerie de Béziers :*** par envoi de chèque, virement bancaire ou postal, chèque ou carte bancaire aux guichets de la Trésorerie.
- ***chez votre buraliste :*** par carte bancaire ou espèces dans la limite de 300€ grâce au QR Code

Si vous avez des problèmes financiers

- Contactez le **Trésorier** : il pourra vous accorder des délais de paiement afin de régulariser votre situation. Si vous ne réglez pas les sommes dues, vous vous exposez à des pénalités de retard de paiement.
- Contactez le **Service Social** de l'hôpital et prenez rendez-vous avec un assistant de Service Social au 04 67 35 73 31 du lundi au vendredi au secrétariat de 8h50 à 12h30 ou 13h à 17h. L'évaluation de votre situation permettra de définir les aides dont vous pouvez bénéficier pour remédier à vos difficultés *(prise en charge des frais restant à votre charge...)*.

Trésorerie Hospitalière Ouest-Hérault
108 av. G. Clémenceau
BP40736
34521 Béziers cedex
Tél. 04 67 28 61 24
th.ouestherault@dgfip.finances.gouv.fr

Accueil téléphonique
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h

Accueil physique
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15

Vos soins post-hospitalisation

Un **guide des consultations externes** est disponible auprès des personnels d'accueil et sur notre site internet **www.ch-beziers.fr** où vous trouverez le détail de notre offre de soins et de nos praticiens.

Pour vos prises de rendez-vous en consultation, un seul numéro **04 67 35 77 77,** sauf RDV d'imagerie médicale : **04 67 35 79 97**.

Libre choix de vos prestataires

Vous êtes libre de choisir votre prestataire de service pour les ordonnances qui vous sont remises : prestataire de santé à domicile ou pharmacien de ville.

L'établissement pourra vous proposer un choix de fournisseurs de dispositifs médicaux ou de prestations à domicile ayant signé une charte de bonnes pratiques et de pharmacies d'officine.

Vos représentants des Usagers (CDU)

Les représentants des usagers veillent au respect de vos droits, portent la parole des patients et peuvent vous accompagner dans vos démarches.

Pour être mis en relation avec un représentant des usagers :

Relations usagers

T. 04 67 35 79 10
relations-usagers@ch-beziers.fr

La Commission des Usagers (CDU)

La CDU veille à ce que vos droits soient respectés et vous assiste dans vos démarches. S'appuyant sur vos plaintes, réclamations, éloges ou propositions, elle recommande à l'établissement des mesures d'amélioration sur l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Il est donc très important que vous nous fassiez part de votre niveau de satisfaction.

Le **Projet des usagers,** rédigé par la Commission, est lisible sur notre site web : https://ch-beziers.fr/representants-et-commission-des-usagers/

Associations et patients partenaires

Des associations et, selon les dispositifs proposés, des patients partenaires peuvent intervenir aux côtés des professionnels pour informer et accompagner les patients et contribuer à l'amélioration des soins, des pratiques et des parcours.

Pour en savoir plus, contactez

Relations usagers

Réclamations et plaintes

Elles sont à adresser par écrit à l'attention de :

M. Le Directeur
Centre Hospitalier de Béziers
2 rue Valentin Haüy
BP 740
34525 Béziers cedex

Vos droits & devoirs

Votre expression

Réclamations et plaintes

(Art. R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toute personne dispose d'un droit d'être entendue pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estime avoir subi, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à **vous adresser au cadre de santé ou au médecin du service**.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, adressez votre **courrier de réclamation à la Direction** du Centre Hospitalier de Béziers ou demandez à **rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers** qui instruira votre doléance en relation avec les professionnels de santé qui vous ont pris en charge.

Vous pouvez aussi **saisir la commission des usagers** qui vous proposera, le cas échéant, de **rencontrer un médiateur médical ou non médical**.

Pour cela, contactez le **04 67 35 79 10** qui vous mettra en relations. Un représentant des usagers peut vous assister dans ces démarches *(coordonnées disponibles sur notre site Internet ou affichées dans les services)*.

Votre satisfaction et votre expérience nous aident à progresser

Votre avis nous aide à améliorer la qualité de l'accueil et des soins. Au-delà de votre satisfaction, votre expérience nous intéresse : *Qu'est-ce qui vous a aidé pendant votre hospitalisation ? Qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'aurions-nous pu faire autrement ?*

Questionnaire de sortie

Pour les services qui ne participent pas à l'enquête e-Satis, les questionnaires sont disponibles dans les services et sur le site internet de l'établissement : www.ch-beziers.fr



Vous pouvez contribuer à l'amélioration de nos prises en charge en répondant au questionnaire national e-Satis, lorsque votre séjour est concerné, ou aux questionnaires internes proposés par l'établissement. Vous pouvez également nous transmettre une suggestion, une réclamation, un éloge à : relations-usagers@ch-beziers.fr.

Désigner une personne de confiance

(Art. L. 1111-6 du code de la santé publique et L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles)

Si vous êtes majeur, vous pouvez désigner une **personne de confiance** que vous choisissez librement dans votre entourage, au cas où, lors de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait plus de donner votre avis ou d'exprimer vos choix.
L'équipe soignante consultera alors en priorité la personne que vous aurez désignée afin qu'elle témoigne de votre volonté. Sur demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux.

Pour désigner votre personne de confiance, merci de remplir le document remis par le soignant ou téléchargeable sur notre site web.

Exprimer vos directives anticipées

(Art. L. 1111-4, L.1111-11, L-1111-13 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger, sur papier libre, des directives anticipées pour le cas où elle serait, un jour, hors d'état d'exprimer sa volonté. Vous pouvez y indiquer vos souhaits notamment en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Révisables et révocables à tout moment, leur contenu prévaut sur tout autre avis. Toutefois, le médecin pourra passer outre dans deux cas : l'urgence vitale ou si celles-ci paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Directives anticipées

Pour vous aider à écrire vos directives anticipées, un modèle de rédaction des directives anticipées est téléchargeable sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Sur demande, l'Equipe Mobile d'Accompagnement, de Soutien et de Soins Palliatifs (EMASSP) du CHB peut vous accompagner dans cette démarche : emsp@ch-beziers.fr

Coordination Hospitalière des Prélèvements d'organes et de tissus

Tél. : 04 67 35 77 88 ou 70 35
coord.prelevement@ch-beziers.fr

Plus d'infos sur le don d'organes :
www.dondorganes.fr

Le prélèvement d'organes et de tissus

(www.agence-biomedecine.fr)

La loi considère que toute personne qui n'a pas manifesté son refus de son vivant auprès du registre des refus, est consentante au prélèvement d'organes et de tissus après sa mort. Parlez-en à vos proches, l'équipe les rencontre toujours.

Respect de la charte de la laïcité, des pratiques et croyances religieuses

Les usagers de l'hôpital 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 et d'hygiène.

Le patient doit s'abstenir de tout prosélytisme et ne peut récuser un agent public ni exiger une adaptation du fonctionnement du service. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions des usagers dans le respect des règles auxquelles il est soumis.

Les ministres du culte

Outre le lieu de multi-culte mis à votre disposition au niveau -2 du CHB, vous pouvez demander au personnel soignant de rencontrer le représentant religieux de votre choix.

Votre projet de soins : vous participez aux décisions

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale.

Vous êtes acteur de votre projet de soins.

Les professionnels vous expliquent de façon adaptée les soins ou traitements proposés, leurs bénéfices, leurs risques et, lorsque cela est pertinent, les différentes possibilités de prise en charge. Vous avez le droit de poser des questions et d'exprimer vos préférences, vos priorités, vos besoins ou vos inquiétudes. Votre consentement est recherché et vous participez, autant que possible, aux décisions concernant votre santé.

Votre libre participation à la Recherche clinique

Unité de Recherche Clinique

Tél. : 04 67 35 76 13

rechercheclinique@ch-beziers.fr

Le CHB participe à de nombreuses études cliniques qui évaluent un médicament, un dispositif médical, un protocole de traitement, une technique chirurgicale. Les médecins peuvent vous proposer de participer à une étude clinique. Votre participation est un acte volontaire, non obligatoire, pour lequel vous signerez un consentement éclairé. Certaines études dites observationnelles ne modifient pas votre prise en charge, vous pouvez contribuer à la recherche en nous permettant de recueillir vos données cliniques, préalablement anonymisées, à partir de votre dossier médical. En cas d'opposition au recueil de vos données, vous pouvez l'exprimer auprès de l'équipe soignante.

Ensemble pour des soins plus sûrs

Vous pouvez nous aider à mieux vous soigner.

Dites-nous ce que vous prenez comme médicaments, vos allergies, ce qui vous fait mal, ce que vous ne comprenez pas, ce qui est important pour vous, ce qui vous inquiète ou ce qui vous semble inhabituel ou dangereux.

Quelque chose s'est mal passé… ou aurait pu mal se passer ?

Parlez-en à l'équipe, même si finalement tout s'est bien terminé. Votre remarque peut permettre d'éviter qu'une situation similaire ne se reproduise.

Vous pouvez également signaler un événement indésirable associé à vos soins sur le site : signalement.sante.gouv.fr.

Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

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.

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.

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.

VOS DROITS

La loi du 4 mars 2002 renforce le droit des malades sur de nombreux points. La **charte de la personne hospitalisée** les reprend en 11 points *(cf. page précédente)*.

Votre droit d'accès au dossier médical

(Art. L.1111-7 et R.1111-1 à R.1111-9 du code de la santé publique).

Les informations recueillies par les professionnels de santé durant votre séjour à l'hôpital sont rassemblées dans votre "dossier patient".

Celui-ci est conservé en principe 20 ans à compter de votre dernier séjour dans l'établissement.

Ces informations de santé, confidentielles, peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez la possibilité de consulter votre dossier sur place sur rendez-vous, seul(e) ou accompagné(e). Vous pouvez également demander l'envoi gratuit à votre domicile d'une copie de tout ou partie des documents qui le composent.

Délais d'accès :
Conformément à la réglementation, les informations médicales demandées vous seront communiquées dans un délai maximal de 8 jours. Ce délai peut être porté à 2 mois lorsque les informations concernent une prise en charge datant de plus de 5 ans.

Protection de vos données personnelles

Le Règlement Général européen sur la Protection des Données *(RGPD)*, en vigueur depuis le 25 mai 2018, renforce la Loi Informatique et Libertés.

Vous disposez de droits permettant de garder la maîtrise des informations vous concernant. Ces droits sont détaillés sur notre site internet dans la rubrique *Droits et devoirs*.

Le Centre Hospitalier s'engage à vous informer sur l'utilisation de vos données personnelles et sur vos droits *(accès, rectification, limitation, effacement, portabilité, opposition…)*.

Demande de Dossier médical

Renvoyer le formulaire rempli et les pièces justificatives *(disponible aux secrétariats médicaux ou à télécharger sur le site www.ch-beziers.fr /dossier et informations médicales)*

au Service des Archives,

par courrier à :

Service des Archives
Direction des Affaires juridiques, des Relations Usagers et de la Psychiatrie
Centre Hospitalier de Béziers
2 rue Valentin Haüy - BP 740
34525 Béziers cedex

ou par mail à :

archives@ch-beziers.fr

Renseignement :
T. 04 67 35 78 58

RGPD et Protection de vos données personnelles

Pour toute information sur vos droits pour les traitements de données personnelles gérées par l'hôpital, contactez le délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse : dpo@ch-beziers.fr

Centre Hospitalier de Béziers
Délégué Protection des données
Direction du Pilotage Opérationnel
2 rue Valentin Haüy
34500 Béziers

Ou rendez-vous sur le site de la CNIL. ww.cnil.fr



Mon Espace Santé et votre Dossier Médical Partagé

Les professionnels de santé du CHB alimentent automatiquement votre Dossier Médical Partagé (DMP). C'est une obligation légale, véritable carnet de santé numérique, qui permet de disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve.

Tous les documents ajoutés dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) sont visibles dans votre profil personnel de **Mon espace santé** *(application à télécharger ou en vous connectant sur le site : www.monespacesante.fr).*

Vous êtes informé que vous pouvez vous y opposer à tout moment. L'accès à votre dossier par les professionnels de santé nécessite votre accord. Une fois donné, il vaut pour toute votre équipe de soins pendant votre prise en charge. Seules les informations utiles à votre suivi médical peuvent être consultées.

La prise en charge de la douleur

Au Centre Hospitalier de Béziers, même s'il n'est pas possible de garantir l'absence totale de douleur, les équipes s'engagent à la prendre en charge et à vous donner toutes les informations utiles pour la soulager.

Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur *(transport, séance de rééducation...)*, vous devez être averti qu'elle peut survenir.

Pour évaluer cette douleur, une réglette ou d'autres outils peuvent être mis à votre disposition pour vous permettre d'en indiquer l'importance.

Cette évaluation doit être systématique et régulière, comme la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température.

Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

La lutte contre les infections associées aux soins est fondamentale dans la politique d'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins. L'Equipe Mobile de Prévention du Risque Infectieux *(EMPRI)* et le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales *(CLIN)* du Centre Hospitalier de Béziers, instances réglementaires, visent à limiter le risque des infections contractées à l'hôpital.

Les indicateurs sont disponibles sur le site de l'établissement.

En respectant les mesures d'hygiène, vous contribuez à lutter contre les infections nosocomiales.

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister.

Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir comme la soulager. N'hésitez pas à en parler.

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laisser pas s'installer.

Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs !

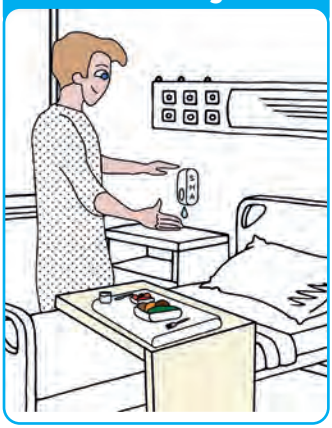
Une infection nosocomiale est une infection qui apparait au cours ou à la suite d'une hospitalisation.

Ces infections peuvent être combattues en respectant les mesures d'hygiène : effectuez un lavage soigneux des mains avec une solution hydroalcoolique.

Je me **lave les mains...**
après être allé **aux toilettes**



Je me **désinfecte les mains**
avant de **manger...**



...ou quand j'**entre ou je sors**
de ma chambre



Je me **protège des infections**
quand je suis **hospitalisé.e**...



...ou quand je séjourne
en **collectivité**



J'ai une question,
je demande à un **professionel !**



VOS DEVOIRS

Pour le bien-être de tous, chacun doit respecter les règles d'usage et de savoir-vivre à l'hôpital, que vous soyez patients ou visiteurs : en respectant les équipes chargées de votre prise en charge et les équipements qui vous sont offerts.

Quelques règles de vie

Respectez parkings et espaces verts

Si votre véhicule est en stationnement illicite *(trottoir, places réservées aux personnes en situation de handicap...)*, vous pouvez être passible d'une contravention *(Arrêté municipal n°770 du 29 avril 2011)*.

Parkings et principaux lieux de passage sont sous télésurveillance par les agents de sécurité qui sont chargés de faire appliquer les consignes de circulation et le civisme de chacun.

Réglement intérieur

Le réglement intérieur, qui structure la vie collective de l'Établissement, est consultable dans le service, sur demande au cadre de santé, et sur le site web de l'hôpital : www.ch-beziers.fr / Patients / Droits & obligations.



Interdiction de fumer tabac et cigarette électronique

(Loi Evin du 10/01/1991 et décret du 15/11/2006)

Il est **interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux clos et couverts de l'hôpital**, y compris dans les chambres individuelles. A l'extérieur, merci d'utiliser les cendriers mis à disposition.

Lieu de santé sans tabac

Aide à l'arrêt du tabac

Vous êtes fumeur.se et vous allez être hospitalisé.e : nous vous proposons, pendant le temps de votre hospitalisation, une abstinence temporaire de tabac, sans signe de manque par le biais de substituts nicotiniques.

Si vous allez être opéré.e, il est fortement recommandé d'arrêter de fumer dans les semaines qui précèdent votre intervention, afin de diminuer les risques des complications *(problèmes respiratoires, risques infectieux, complications de cicatrisation).*

Livret-conseil disponible sur demande auprès du cadre.

Produits non autorisés

Introduire **boissons alcoolisées ou produits illicites** à l'hôpital est formellement **interdit**. Traitements personnels et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du médecin du service.

Nuisances sonores

Utilisez avec discrétion vos appareils *(radio, télévision, ordinateur)* et mettez votre téléphone en **mode vibreur**.

Matériel

Respecter strictement les consignes d'utilisation du matériel et du mobilier médical. Leur coût est élevé.

En cas de difficultés, demandez conseil auprès du personnel du service.



Mixité du personnel

Au Centre Hospitalier de Béziers, le personnel médical et soignant est MIXTE.
En cas de refus d'accepter d'être pris en charge par un homme ou une femme indifféremment, nous ne pourrions pas vous dispenser les soins dont vous avez besoin.

Confidentialité, droit à l'image et réseaux sociaux

De façon générale, il est interdit de procéder à la capture d'images et/ou de son **à l'insu du personnel et des patients** au sein de l'hôpital.

Si des reportages sont organisés dans l'établissement après autorisation de la Direction, ils sont soumis à **autorisation de diffusion**.

Sur les **réseaux sociaux,** votre parole et vos images sont publiques, **n'impliquez pas les personnels hospitaliers** dans vos publications, **vous pourriez être poursuivi** *(dénonciation, diffamation...)*.

Utilisez prudemment la géolocalisation du smartphone.

Consignes incendie

Ces consignes sont consultables dans le service et des plans d'évacuation sont affichés à l'entrée des escaliers.

Rapport avec les autorités de police

S'il y a lieu, le directeur de l'établissement peut décider de demander l'intervention de la police au sein de l'hôpital.

En cas d'enquête judiciaire, il veille à la prise en considération des impératifs et des garanties issus de la loi pénale, du secret professionnel, de la charte du patient hospitalisé et des droits du citoyen.

Incivilités

Tout **vol ou dégradation volontaire** pourra faire l'objet d'une poursuite.

Les **agressions verbales** ou **physiques** à l'encontre des personnels peuvent aboutir à un dépôt de plainte.

Le code pénal prévoit l'aggravation systématique des peines en cas d'injures, menaces, et violences perpétrées à l'encontre des agents publics et professionnels de santé, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

**L'HÔPITAL EST UN LIEU DE SOINS,
RESPECTEZ LES PROFESSIONNELS.**

Une **plainte** pourra être déposée contre toute personne qui exercera les **infractions suivantes**
(punies par le Code Pénal - articles 222-13, 311-3, 311-4, 322-3 et 433-5) :

INJURES ET OUTRAGES	7 500 € d'amende
VIOLENCES PHYSIQUES ET MENACES VERBALES	3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende
MENACES DE MORT	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende
DESTRUCTION OU DÉGRADATION D'UN BIEN	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende
VOL	3 à 5 ans d'emprisonnement et 45 000 à 75 000 € d'amende



L'hôpital en bref

NOS MISSIONS

Vous êtes accueilli dans un établissement public de santé, chargé d'assurer ses missions de soins, de prévention, de recherche et d'enseignement.

Garant des principes fondamentaux du service public, il assure la permanence des soins et l'accueil 24h/24, en offrant à chacun la même qualité de soins, sans discrimination.

Son devoir est d'évoluer en fonction des exigences et réglementations et de mettre à disposition des personnels qualifiés et des technologies avancées.

L'hôpital en chiffres

Données 2025

- **1 181** lits et places sur **3** sites principaux
- **45 978** séjours en hospitalisation MCO
- **84 237** examens d'imagerie
- **11 656** interventions chirurgicales
- **73 973** passages aux urgences
- **1 415** naissances
- **132 905** consultations externes
- + de **3 200** professionnels de santé dont **387** médecins
- 120 métiers

Le Centre Hospitalier de Béziers, 5e établissement de santé de la région Occitanie, est l'institution support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Ouest-Hérault avec le Centre Hospitalier de Bédarieux. Il est en direction commune avec le Centre Hospitalier de Pézenas.

Un hôpital engagé pour la qualité et la sécurité des soins

Le Centre Hospitalier de Béziers s'engage dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les résultats de sa certification et de ses indicateurs qualité sont accessibles publiquement sur Qualiscope.

La certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)

La certification est une évaluation obligatoire et indépendante de la qualité et de la sécurité des soins des établissements de santé.

Elle est réalisée périodiquement par des experts-visiteurs mandatés par la Haute Autorité de santé.

INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS* (IQSS)

E-satis *Satisfaction, expérience patients :* Note globale des patients

MCO *(patients hospitalisés pour + 48 h)*	73 %	**Chirurgie ambulatoire**	82 %

Médecine - Chirurgie - Obstétrique (MCO)

Qualité de la lettre de liaison à la sortie après une hospitalisation complète	77 %	Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse	62 %
Evaluation et prise en charge de la douleur	84 %	AVC - Imagerie cérébrale diagnostique	98 %

Chirurgie ambulatoire

Qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	94 %	Anticipation de la prise en charge de la douleur	28 %
Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	100 %	Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	100 %

Hospitalisation à domicile (HAD)

Coordination de la prise en charge	91 %
Evaluation et prise en charge de la douleur	98 %
Tenue du dossier patient	98 %
Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	100 %

Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Evaluation et prise en charge de la douleur	86 %
Projet de soin et projet de vie	83 %
Lettre de liaison à la sortie	98 %
Dépistage des troubles nutritionnels	100%

Psychiatrie

Prise en charge de la douleur	56 %	Qualité de la lettre de liaison	44 %

Prévention des infections associées aux soins

MCO : Consommation des solutions hydroalcooliques (ICSHA)	70 %	Bonnes pratiques de Précautions Complémentaires Contact (PCC)	56 %
HAD : Consommation des solutions hydroalcooliques (ICSHA)	63 %	Mise en place de Précautions Complémentaires Contact (PCC)	94 %
SMR : Consommation des solutions hydroalcooliques (ICSHA)	52 %	Information au patient des pratiques de Précautions Complémentaires Contact (PCC)	56 %

Un hôpital aux valeurs labellisées

Depuis 2019, le Centre Hospitalier de Béziers s'est engagé dans une démarche d'**égalité entre les femmes et les hommes**, pour l'ensemble du personnel et les patientes accueillies. En 2023, L'établissement a obtenu le LABEL «Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes» de l'AFNOR pour l'ensemble de ses sites, renouvelé en 2025.

En 2023, l'établissement a obtenu le label **THQSE** de Très Haute Qualité Sociale, Sanitaire et Environnentale, par l'organisme Socotec.

En juin 2024, le CH de Béziers a adopté la stratégie **Lieu de Santé Sans Tabac** (LSST), en partenariat avec le RESPADD (Réseau de Prévention des Addictions). L'équipe d'addictologie déploie ses actions de prévention et de prise en charge du tabagisme auprès des usagers de l'établissement et de son personnel.

Un hôpital accessible à tous

Une charte signée en 2012 entre l'hôpital et des représentants des personnes en situation de handicap, vise à faciliter l'accessibilité de l'établissement par une mise aux normes globale *(signalétique, voiries, trajets podotactiles, parkings, abords, ascenseurs, chambres…)* et améliorer le quotidien des patients en situation de handicap en favorisant l'accès à des soins et à un accueil adapté *(accueil et information ; équipements répondant aux besoins des patients handicapés hospitalisés)*.

Une équipe de professionnels qualifiés et spécialisés

L'établissement est placé sous l'autorité d'un Directeur assisté d'un Directoire. Le Conseil de surveillance composé d'élus, de représentants des personnels médicaux et non médicaux, de personnalités qualifiées et de représentants des usagers, se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle de la gestion de l'établissement.

Pour assurer la permanence, la qualité et la spécificité de la prise en charge, cent vingt métiers sont représentés dans l'établissement. Dans les services, chaque agent est identifiable par son badge.

NOTRE OFFRE DE SOINS

Offre de soins sur le web

Retrouvez toute l'offre de soin sur notre site web **www.ch-beziers.fr** : contacts, médecins, accès, actualités et infos conseils.

Les Urgences et Urgences pédiatriques

Accueil et soins 24h/24 et 7j/7 avec fonctionnement en lien avec la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) et l'Equipe de Liaison en Psychiatrie Urgences-MCO.

Un plateau technique performant et innovant

Anatomopathologie, bloc obstétrical, bloc opératoire, doppler, échographie, endoscopie pneumologique en auto fluorescence et endoscopie digestive diagnostique et interventionnelle, IRM polyvalent et osthéo-articulaire, laboratoire de biologie, pharmacie, réanimation et surveillance continue, radiologie, scanner, télémédecine.

Les spécialités médicales

Addictologie, cancérologie, cardiologie, dermatologie, diabéto- endocrinologie, gastro-entérologie, gériatrie, hématologie, infectiologie, médecine interne, neurologie, pneumologie.

Les spécialités chirurgicales

Chirurgie gynécologique, maxillo-faciale, ORL, orthopédique et traumatologique, stomatologique, thoracique, urologique, vasculaire, viscérale et bariatrique.

Les spécialités de la femme et de l'enfant

Centre de santé sexuelle, gynécologie et obstétrique, maternité, néonatalogie, pédiatrie.

Les prises en charge spécifiques

Addictologie (tabac, alcool, toxicomanie), Centre d'évaluation et de traitement de la douleur, Centre de médecine du sommeil, Equipe mobile psychiatrie et précarité (EMPP), Equipe mobile intersectorielle de psycho-gériatrie (EMIPG), Equipe mobile d'accompagnement et de soutien et de soins palliatifs (EMASSP), Gériatrie aiguë orientation clinique (GAOC), Hospitalisation à Domicile (HAD), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Unité mobile de gériatrie (UMG), Unité neuro-vasculaire (UNV), Unité sanitaire, Unités de soins intensifs de Cardiologie (USIC) et de Neurologie (USIN), Unité cognitivo-comportementale (UCC), Unité d'Evaluation de la Crise et d'Orientation (UECO).

La psychiatrie

Adultes : Hospitalisation complète psychiatrique ; hospitalisation de jour ; Centres Médico-Psychologiques (CMP) à Béziers, Agde, Bédarieux, Pézenas et Saint-Pons.

Enfant et adolescent : Groupes à Médiation Thérapeutique ; Unité psychologie périnatale, Hôpital de jour et Centres Médico-Psychologiques (CMP) à Béziers, Agde, Bédarieux, Pézenas et Saint-Pons.

La prise en charge des personnes âgées

Unités de Soins de Longue Durée (USLD) et Etablissements d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), Unité d'Hébergement Renforcée (UHR). Accueil de jour Alzheimer (AJA) ; Plateforme d'accompagnement et de répit (PFR).



Certaines spécialités peuvent vous être proposées en **TÉLÉCONSULTATION** sous conditions.



LES DIFFÉRENTS SITES



Site principal Montimaran

2, rue Valentin Haüy
BP 740 - 34525 Béziers Cedex

Tél.: 04 67 35 70 35
Fax : 04 67 35 72 00

contact@ch-beziers.fr

Bus : A, B, H et R2

Spécialités MCO
(Médico-chirurgicale et obstétrique)

Urgences adultes, pédiatriques obstétricales et gynécologiques



Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS)

21 Bd Kennedy 34500 Béziers
Tél. 04 67 09 21 60

ifsi@ch-beziers.fr
www.ifsibeziers.com
Bus : B et G
Formation des infirmier(e)s diplômé(e)s d'état (IDE), aides soignant(e)s et auxiliaires de puériculture.



Centre Psychothérapique Camille Claudel

Rue Rivetti 34500 Béziers
Tél. 04 67 35 70 34
dagpsy@ch-beziers.fr

Bus : A et 4



Unité de Psychiatrie Enfant et Adolescent Anne Frank

Rue du Lt Cl. Dimitri Amilakvari
34500 Béziers
Tél. 04 34 85 80 00
Bus : A, B et C



EHPAD Simone de Beauvoir

(Etablissement d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes)
9 avenue du Péras
34370 Cazouls-les Béziers
Tél. : 04 67 93 61 05



Site Perréal - Les Arènes

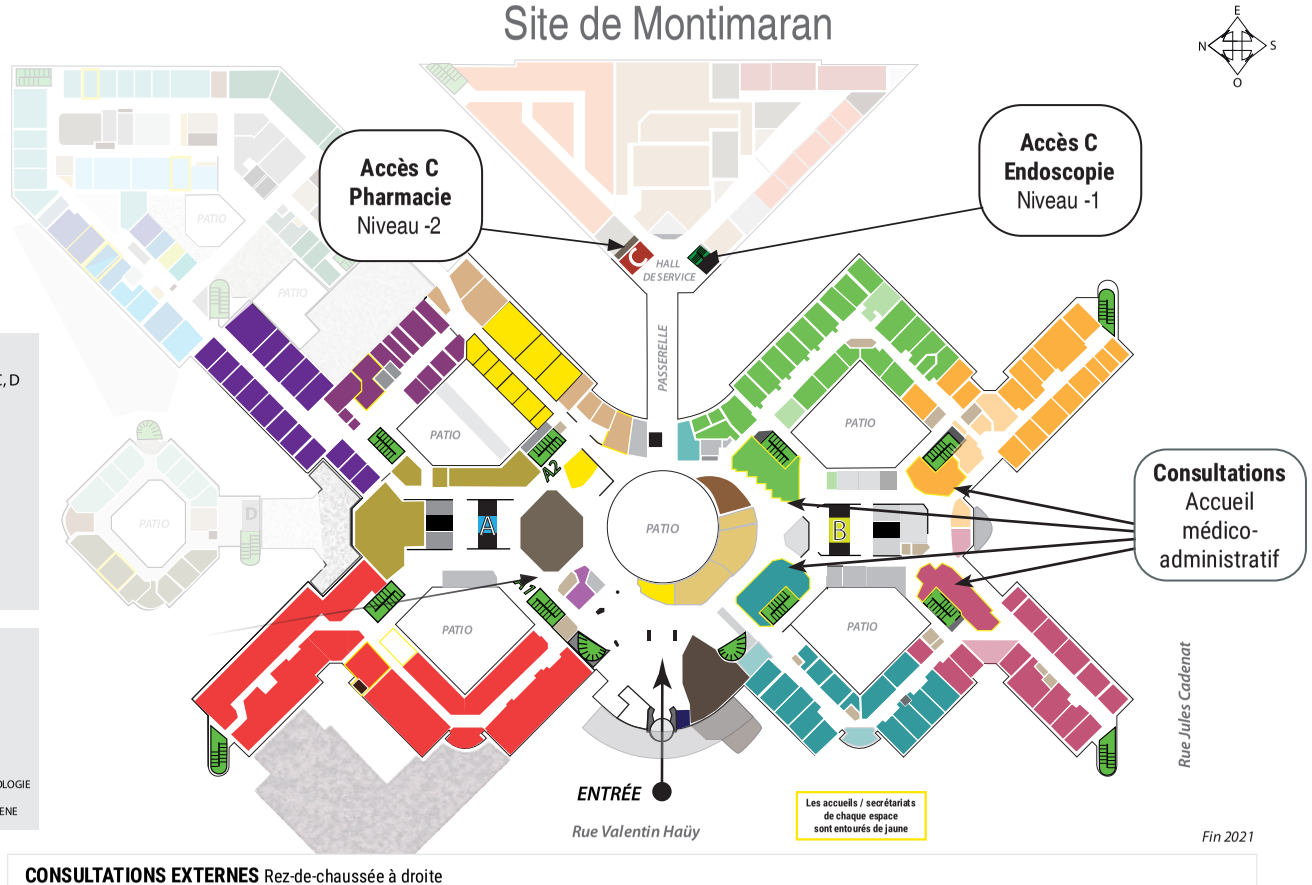
2 Bd Ernest Perréal ou
2 Bd du Dr Albert Mourrut
34500 Béziers
Accueil : Tél. 04 67 35 76 08
dagpsy@ch-beziers.fr

Bus : A, 4 et 7

- Prise en charge de la personne âgée *(EHPAD la Pinède, USLD...)*
- CEGIDD *(centre de dépistage anonyme et gratuit)*
  Tél. 04 67 35 73 84
- Centre d'Addictologie
  Tél. 04 67 35 76 32
- Prise en charge de la douleur (CETD)
- SSR - Soins de Suite et de Réadaptation
  Tél. 04 67 35 73 73
- Psychiatrie ambulatoire :
  - Centre médico-psychologique (CMP)
    Tél. 04 34 85 80 60
  - Centre de Jour du biterrois (CDJ)
    Tél. : 04 34 85 80 64

NIVEAU 0

Site de Montimaran



- ESCALIERS
- Ascenseurs Accès A, B, C, D (A B C D)
- POINT CHAUD + PRESSE
- LOCATION TV + TELEPHONE
- MONTE-CHARGE
- SALLES DE REUNION
- TOILETTES
- *SERVICES EN TRAVAUX*

SOINS

- UECO (UNITÉ D'EVALUATION DE LA CRISE ET D'ORIENTATION)
- PSY. DE LIAISON
- KINÉSITHÉRAPIE
- HOPITAL DE JOUR
- LABO ANATOMO-PATHOLOGIE
- EQUIPE OPERAT. D'HYGIENE

CONSULTATIONS EXTERNES Rez-de-chaussée à droite

Spécialités — Espace Orange

- Angiologie
- Chirurgie vasculaire
- Cardiologie
- Pneumologie
- CLAT
- Sommeil
- Médecine interne
- Diabéto-endocrinologie
- Néphrologie
- Dermatologie
- Gériatrie

Spécialités — Espace Vert

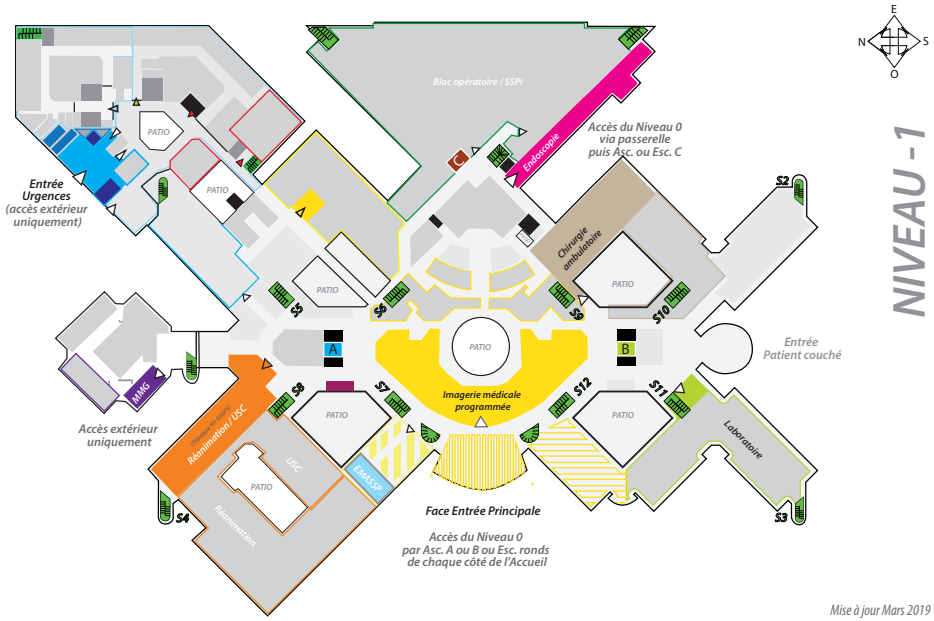
- Neurologie
- Post-AVC
- Mémoire
- ORL
- Hématologie
- Gastrologie
- Chirurgie
- Maxillo-faciale
- Oncogénétique
- Laboratoires

Spécialités — Espace Bleu

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie viscérale & bariatrique
- Médecine du sport
- Pré-anesthésie (sauf obstétrique).

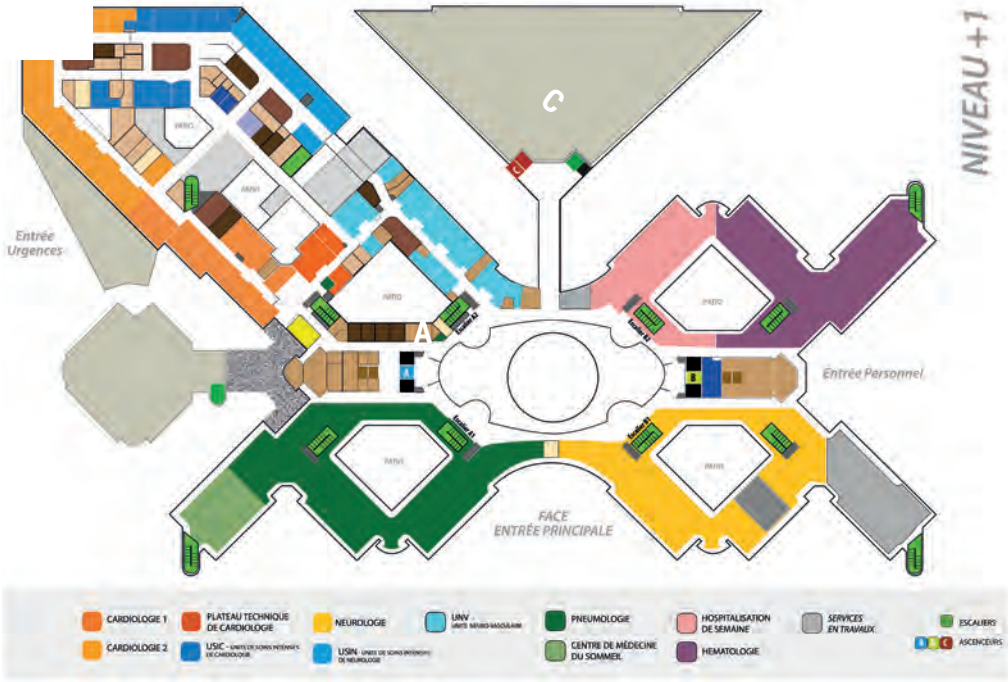
Spécialités — Espace Rose

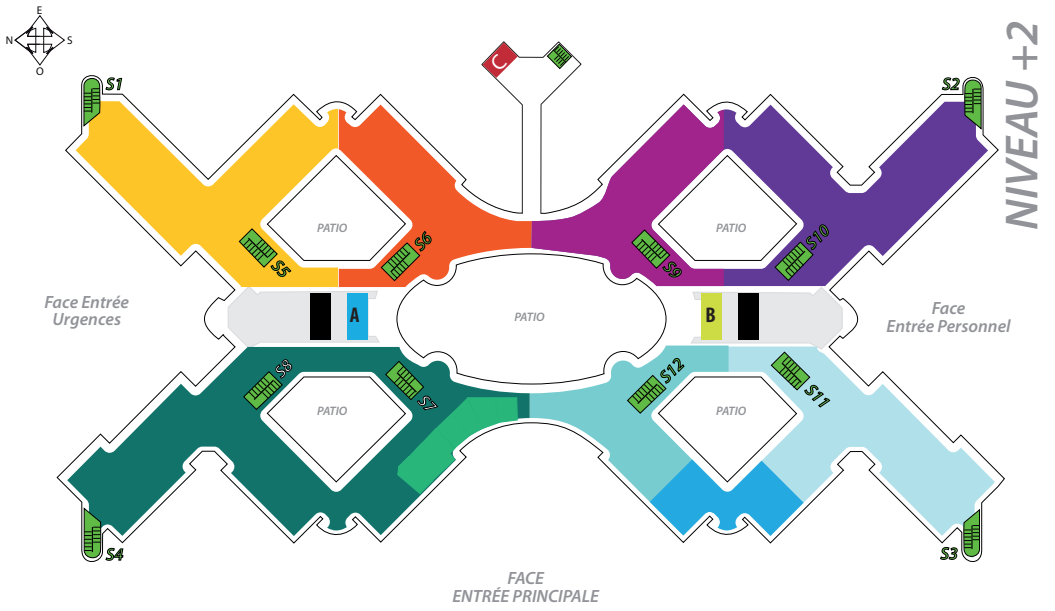
- Centre d'Education et de Plannification Familiale (CEPF - Planning familial)
- Suivi gynécologique de prévention et d'oncologie
- Suivi de grossesse, entretien prénatal précoce, Suivi post partum
- Echographies anténatales
- Anesthésie, Endocrinologie et d'éducation thérapeutique
- Consultations : tabacologie, lactation, acupuncture, n'feraïdo



Mise à jour Mars 2019

- **Accueil Toutes URGENCES** adultes, pédiatriques, gynécologiques, maternité
- **Maison Médicale de Garde / MMG**
- **REANIMATION - USC** / Unité Soins Continus
- **IMAGERIE MEDICALE** Radiologie, scanner, IRM
- **EMASSP** Equipe Mobile d'Accompagnement Soins Palliatifs
- **CHIRURGIE AMBULATOIRE**
- **Consultations ENDOSCOPIE**
- **LABORATOIRE d'analyse**
- ESCALIERS
- ASCENCEURS (A B C)
- MONTE-MALADE





ESCALIERS

ASCENCEURS

CHIRURGIE VISCERALE THORACIQUE, UROLOGIE

CHIRURGIE VASCULAIRE

CHIRURGIE MEMBRES ET FACE - A

CHIRURGIE MEMBRES ET FACE - B (Gynécologie, opthalmologie, ORL, orthopédie, stomatologie)

GASTRO ENTEROLOGIE

COURT SEJOUR GERIATRIQUE

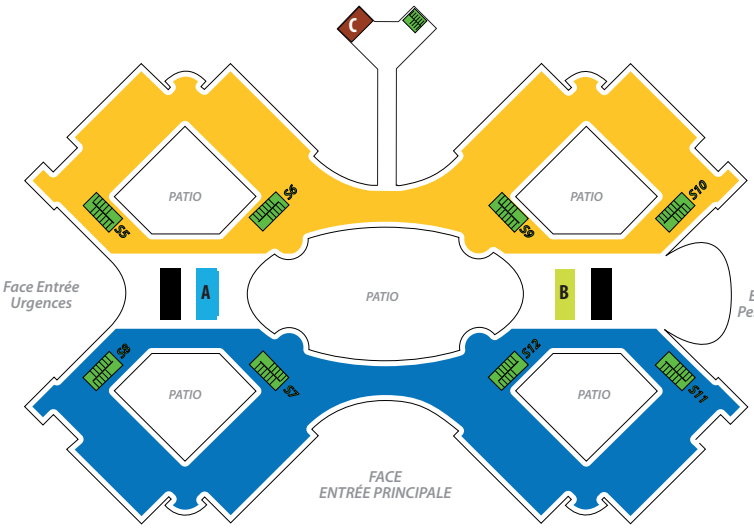
MEDECINE GENERALE MEDECINE INTERNE

GAOC Gériatrie à orientation clinique

NEPHROLOGIE

maj JUIN 2022

Site de Montimaran



MAJ Juin 2026

ESCALIERS

ASCENCEURS

MATERNITÉ

URGENCES GYNECOLOGIQUES

PÉDIATRIE

UAPED (Unité Accueil Pédiatrique Enfant en Danger)

HDJ PEDIATRIQUE (Hôpital de Jour)

NÉONATALOGIE NEONAT - UNITÉ PARENT-ENFANT

L'hopital en ligne

LE NOUVEAU SITE INTERNET DU CENTRE HOSPITALIER DE BÉZIERS **FACILITE VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL**

www.ch-beziers.fr



Vous pouvez chercher un professionnel dans l'**Annuaire des médecins**, ou une spécialité dans l'**offre de soins** ou **services hospitaliers**.

A l'aide du code personnel remis avec votre compte-rendu, vous pouvez **visualiser vos examens de radiologie** en ligne.

Vous pouvez aussi **régler vos frais d'hospitalisation** sur le site de la Trésorerie après votre retour à la maison.

Soutenez l'hôpital

FONDS DE DOTATION
ASHB
actions solidarité hôpital béziers

Le **Fonds de dotation ASHB** *(Actions Solidarité Hôpital Béziers)*, créé à la sortie de la crise sanitaire de la COVID-19 pour recueillir les dons auprès des entreprises, des associations et des citoyens en toute transparence. Ses projets visent à améliorer les conditions de prise en charge des patients, à soutenir les hospitaliers ou la recherche médicale... Pour nous aider à mener à bien ces projets, faîtes un don et bénéficiez ainsi d'**avantages fiscaux** :

- *Entreprise :* 60% de votre don est déductible de votre impôt sur les sociétés *(dans la limite de 0,5% du chiffre d'affaires).*
- *Particulier :* 66% de votre don est déductible de votre impôt sur le revenu *(dans la limite de 20% du revenu imposable).*

Comment faire ?

directement sur la plateforme HelloAsso *scannez-moi :*

https://www.helloasso.com/associations/fonds-de-dotation-actions-solidarite-pour-l-hopital-de-beziers/formulaires/1

en nous adressant un chèque *libellé au nom de "Fonds de dotation ASHB"*

en effectuant un virement bancaire *avec le libellé "Fonds de dotation ASHB" sur le RIB suivant (IBAN) :* FR76 1348 5008 0008 0091 8006 452

ACCÈS



Espace Perréal
2 Bd Ernest Perréal ou
2 Bd du Dr Albert Mourrut
34500 Béziers

413 lits / places en Gériatrie
(EHPAD, USLD, UHR, SSR...) ;
CS CEGIDD, CETD, Addictologie ;
Psychiatrie ambulatoire
(CMP, CDJ du biterrois, CATTP)
Crèche hospitalière et
Centre de formation Marie Curie



Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS)
21 Bd Kennedy 34500 Béziers



Site principal Montimaran
2, rue Valentin Haüy
BP 740 - 34525 Béziers Cedex
477 lits et places
Urgences et Spécialités MCO
(Médico-chirurgicale et obstétrique),



Centre Psychothérapique Camille Claudel
Rue Rivetti 34500 Béziers
128 lits d'hospitalisation

CONTACTS UTILES

Standard : *Tél. :* **04 67 35 70 35**

Accueil : *Tél. :* **04 67 35 70 30**

Prise de RDV en Consultations : *Tél. :* **04 67 35 77 77**

Urgences-SAMU : *Tél. :* **15**

Urgences pédiatriques : *Tél. :* **15 ou 04 67 35 73 86**

Urgences gynécologiques : *Tél. :* **15 ou 04 67 35 71 96**

Centre Hospitalier Béziers - Service Communication - IC - Septembre 2026 - MAG 21-525

CENTRE HOSPITALIER BÉZIERS
Centre Hospitalier de Béziers
2, rue Valentin Haüy 34500 Béziers
Tél. standard : 04 67 35 70 35
contact@ch-beziers.fr

suivez-nous sur :

Lieu de santé sans tabac