

# LIVRET D'ACCUEIL

**HUMANITÉ - SOLIDARITÉ - ENGAGEMENT**

# SOMMAIRE

---

<b>CONSULTATIONS MÉDICALES</b>	<b>4</b>	<b>NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ</b>	<b>12</b>
• Consultation spécialiste	4	• Notre politique qualité et gestion des risques	12
• Consultation anesthésique	4	• Évaluation	13
		• Résultats	13
<b>LA PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR</b>	<b>5</b>	<b>VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX</b>	<b>14</b>
• Préadmission	5		
• Admission	6	<b>LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS</b>	<b>15</b>
• Votre préparation à domicile	7		
<b>VOTRE SÉJOUR</b>	<b>8</b>	<b>PARLONS ENSEMBLE DE LA DOULEUR</b>	<b>16</b>
• Les professionnels	8		
• Les objets de valeur	8	<b>VOS DONNÉES PERSONNELLES ET MÉDICALES</b>	<b>17</b>
• Traitements médicamenteux	9	• Données personnelles, médicales et administratives	17
• Les repas	9	• Partage de données	18
• Le coin détente	9		
• Les visites	9	<b>VOS DROITS</b>	<b>19</b>
		• Directives anticipées	20
<b>RÈGLES DE VIE</b>	<b>10</b>	• Personne de confiance et personne à prévenir	20
• Cigarette	10	• Demande de dossiers médicaux	20
• Nuisances Sonores	10	• Commission des usagers (CDU)	21
• Accompagnants	10	• Les courriers de réclamations	22
		<b>CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉE</b>	<b>23</b>
<b>SORTIE</b>	<b>11</b>		
• Le départ du service	11		
• La sortie	11		
• Les frais d'hospitalisation	11		
• Le suivi post opératoire immédiat	11		



### CONSULTATION SPÉCIALISTE

Pour votre consultation avec votre spécialiste, vous devez impérativement vous munir de votre carte d'identité, votre passeport ou votre titre de séjour, seuls documents officiels.

Veillez-vous munir également des documents suivants :

- Vos comptes-rendus d'examens le cas échéant
  - Le courrier de votre médecin traitant
  - Votre carte vitale (ou une attestation)
  - Votre carte de mutuelle
  - Pour un mineur, du livret de famille. L'enfant doit être accompagné d'un adulte ayant l'autorité parentale.
- Le médecin vous expliquera l'intérêt et les modalités de votre future prise en charge.



### AVANT MON HOSPITALISATION : LA PRÉ ADMISSION

Deux possibilités s'offrent à vous pour réaliser vos démarches administratives : la pré admission en ligne ou la pré admission physique.

Nous vous permettons de réaliser votre pré admission en ligne de votre domicile. Laissez-vous guider.

Avant de commencer, munissez-vous de votre carte nationale d'identité ou de votre passeport, de votre carte de sécurité sociale et de votre carte de mutuelle complémentaire.

### CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Pour tout acte médical (intervention chirurgicale, accouchement, gastro-entérologie), vous devez obligatoirement rencontrer un médecin anesthésiste (décret n°90-1050 du 5 décembre 1994) au minimum 48 heures avant votre date d'entrée. Merci d'anticiper votre prise de rendez-vous. Pour cette consultation, vous devez impérativement vous munir de votre carte d'identité, votre passeport ou votre titre de séjour, seuls documents officiels permettant la réalisation de votre dossier.

Veillez-vous munir également des documents suivants :

- De vos ordonnances de traitements médicamenteux en cours
- Du bilan sanguin et urinaire si prescrit par votre médecin référent
- De votre carte de groupe sanguin
- De vos résultats d'examens complémentaires par exemple si vous êtes suivi par un cardiologue
- Pour un mineur, du livret de famille. L'enfant doit être accompagné d'un adulte ayant l'autorité parentale.



CRÉATION DE VOTRE ESPACE PERSONNEL



PRÉ ADMISSION EN LIGNE



ENVOI DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET MÉDICAUX



CHOIX DE VOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES



Vous avez également la possibilité de réaliser vos formalités administratives le jour de la consultation d'anesthésie au bureau des préadmissions. Nous vous demandons de vous munir des documents suivants :

- Pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou titre de séjour
- Attestation de droits vous concernant
- Carte mutuelle
- Déclaration d'accident du travail le cas échéant
- Consentement éclairé signé de votre médecin
- Consentement éclairé signé de l'anesthésiste le cas échéant
- Formulaire de la personne de confiance
- Justificatif ALD
- Devis signé de votre médecin
- Devis signé de l'anesthésiste le cas échéant
- Pour une personne mineure : autorisation d'opérer signée par les deux représentants légaux, le livret de famille, la pièce d'identité des deux représentants légaux
- Pour un majeur protégé : copie du jugement de mise sous tutelle

## ADMISSION

Pour une admission programmée :

- si vous avez déjà effectué les formalités de pré-admission, votre admission sera simplifiée et consistera en une simple vérification du contenu de votre dossier.
- vous n'avez pas effectué votre pré admission en ligne ou le jour de la consultation avec l'anesthésiste nous vous demandons de nous apporter les documents nécessaires à la création de votre dossier (cf. partie préadmission).



## POUR UNE ADMISSION NON PROGRAMMÉE OU EN URGENCE :

Les formalités administratives seront effectuées ultérieurement par vous-même ou par l'un de vos proches. Pour les patients mineurs la présence d'un parent ou de la personne responsable est obligatoire lors des formalités d'admission. Il sera demandé au responsable légal de signer l'autorisation d'opérer.

## VOTRE PRÉPARATION À DOMICILE



- Pour une hospitalisation d'au moins une nuit, n'oubliez pas d'apporter votre trousse de toilette, sans oublier : une serviette de bain, des chaussons fermés et des vêtements de nuit.



- Pour une hospitalisation en ambulatoire, il n'est pas nécessaire d'apporter vos affaires de toilette.



- Ne portez ni bijoux, ni boucles d'oreilles, ni piercings, ni bagues (y compris une alliance).
- Coupez-vous les ongles des mains et des pieds et enlevez tout vernis à ongles classique ou permanent, gel ou résine.
- Une hygiène cutanée rigoureuse est nécessaire pour vous protéger de tout risque d'infection. Suivez les consignes de votre médecin. Après votre douche, ne mettez ni parfum, ni crème, ni maquillage et ne portez que des vêtements propres.



- Pour votre anesthésie, le cas échéant, vous devrez ni boire, ni manger, ni fumer selon les consignes du médecin anesthésiste.



- Vous recevrez la veille de votre entrée, un SMS ou un appel téléphonique pour vous rappeler les consignes de préparation à domicile et l'heure de votre admission.



## VOTRE SÉJOUR

### LES PROFESSIONNELS

Chaque professionnel a des missions bien définies pour vous apporter une prise en charge optimale.

- **Administratifs** : ils veillent à votre accueil, votre information et facilitent votre prise en charge.
- **Médicaux et paramédicaux** :
  - Médecins référents de votre hospitalisation : il établit le protocole de soins qui vous suivra tout au long de votre hospitalisation. Il le construit en concertation avec les autres médecins qui interviennent dans votre prise en charge.
  - Médecins anesthésistes : ils assurent votre anesthésie et votre suivi post-opératoire.
  - Les infirmiers (IDE) des services de soins sont responsables de l'organisation et de la coordination des soins. Les infirmiers dispensent les soins prescrits par le médecin et surveillent votre état de santé.
  - Les aides-soignants (AS) sous la responsabilité de l'infirmier, dispensent les soins d'hygiène et de confort dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour.
  - Les soignants du bloc opératoire.
  - Les masseurs kinésithérapeutes si nécessaire.
  - Psychologues si nécessaire.
  - Sages-femmes et auxiliaires de puériculture pour un séjour en maternité.
- **Hôteliers** : ils assurent le bionettoyage des locaux et les prestations hôtelières.
- **Technique** : ils veillent au bon fonctionnement de l'établissement.



### OBJETS DE VALEUR

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, bijoux, portefeuille, téléphone...), l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration (article L113-4 du Code de la santé publique).



### TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Dans le cas où vous seriez tenu de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devez en informer votre médecin référent, l'anesthésiste lors de vos consultations. Le jour de votre admission, vous apporterez vos traitements en cours et leur conditionnement d'origine (pas de pilulier) ainsi que vos ordonnances. Afin d'éviter toute interaction avec les prescriptions liées à votre intervention, votre traitement personnel sera confié à l'équipe soignante durant votre séjour, et vous sera soit remis à votre sortie soit détruit avec votre accord si le médecin qui vous a suivi durant l'hospitalisation décide de ne pas poursuivre ce traitement. Vos traitements seront gérés par l'équipe soignante selon les consignes médicales. Les premiers jours, vos médicaments pourront être utilisés si la pharmacie de l'établissement ne les détient pas en stock. Les médicaments qui vous sont distribués à la clinique peuvent avoir un aspect différent (forme, couleur,...) de ceux que vous prenez habituellement. Néanmoins, ce sont bien les mêmes molécules! Il est interdit de vous administrer ou de vous procurer des médicaments non prescrits par les médecins de l'établissement.

### REPAS

En fonction de votre prise en charge, nous vous proposerons un plateau repas ou une collation. Si vous devez suivre un régime, un menu spécialement adapté à votre état de santé vous sera proposé.

### COIN DÉTENTE

Des machines à café et de boissons fraîches sont à votre disposition à l'accueil de l'établissement.

### À PROPOS DES VISITES

Il est recommandé de ne pas dépasser un visiteur à la fois. Lors des soins et des visites médicales, les visiteurs sont invités à quitter la chambre à l'exception de la pédiatrie où la présence des parents est demandée.



### CIGARETTE

Il est interdit de fumer dans l'établissement y compris les cigarettes électroniques (décret n°20061386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif).

### NUISANCES SONORES

Dans l'intérêt de tous, le calme doit régner dans l'établissement. Nous vous demandons donc de faire preuve de la plus grande discrétion (télévision, visite, téléphone, etc.).

### ACCOMPAGNANTS

Les personnes accompagnantes sont bienvenues à condition de se soumettre aux directives du personnel de l'établissement et de respecter les présentes consignes ainsi que les horaires des visites.



### VOTRE DÉPART DU SERVICE

L'équipe du service vous remet votre carte de groupe sanguin, vos résultats d'exams, vos effets personnels et le cas échéant vos radiographies et votre traitement médicamenteux habituel.

### VOTRE SORTIE

Votre sortie sera effective après autorisation de votre médecin qui vous remettra les documents médicaux suite à votre hospitalisation : le compte-rendu opératoire dans le cas d'une intervention chirurgicale, la lettre de sortie (transmis aussi à votre médecin traitant), les ordonnances de sortie, la date de votre prochain rendez-vous, les consignes de votre convalescence et si nécessaire un arrêt de travail suite à votre hospitalisation.



### LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Vous devrez régler :

- Les honoraires des médecins qui vous ont été communiqués sur leurs devis estimatif lors de vos consultations.
- Les frais de séjour : forfait de participation et forfait journalier.
- Les prestations hôtelières éventuellement demandées.
- Pour plus de détails, vous pouvez vous référer au document « tarif » dans votre pochette.

### LE SUIVI POST-OPÉATOIRE IMMÉDIAT

L'équipe soignante veille au bon déroulement de votre convalescence par un appel téléphonique. Cette prise de contact dans les 72 heures suivant votre sortie permet à l'équipe soignante de s'assurer du bon déroulement des suites post-opératoires. Pour cela, vous répondrez à un rapide questionnaire médical. A la suite de vos réponses, si nécessaire l'équipe vous donnera des consignes à suivre.



## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

### NOTRE POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Le groupe Noalys souhaite proposer une vision humaine de la santé, basée sur des structures adaptées implantées au cœur des territoires. Au centre de ses préoccupations figure la volonté très affirmée d'assurer chaque jour une mission de santé publique et de répondre aux besoins de la population.

#### QUATRE AXES STRATÉGIQUES RÉPONDENT À CETTE ORIENTATION :

- Une offre de soins de proximité et diversifiée,
- Un renforcement de l'ambulatoire médical et chirurgical,
- L'innovation médicale, technique et organisationnelle,
- Une réponse aux difficultés de santé publique.



#### HUMANITÉ

Valeur fondatrice, l'ADN du groupe Noalys et de ses établissements.



#### SOLIDARITÉ

Faire passer l'intérêt commun avant l'intérêt personnel.



#### ENGAGEMENT

Notre métier, c'est la qualité des soins.

La politique qualité du groupe Noalys découle de ses valeurs. Elle se décline en quatre axes :

- Axe 1 : Piloter et coordonner notre démarche qualité et sécurité des soins en continu.
- Axe 2 : Mettre en place une gestion des risques efficace.
- Axe 3 : Poursuivre la relation de confiance avec les usagers.
- Axe 4 : Une reconnaissance externe de notre qualité des soins.

Le groupe s'assure de l'engagement de ses professionnels dans cette démarche : audits sur le terrain, harmonisation des procédures, généralisation des outils de gestion documentaire et gestion des risques, formations internes et retours d'expériences sont les clés de la réussite pour assurer la pérennité de nos résultats.

### ÉVALUATION

Notre démarche qualité et gestion des risques est évaluée par la Haute Autorité de Santé tous les 4 ans. Des professionnels de santé, dit des experts-visiteurs, sont missionnés par la Haute Autorité de Santé pour la réalisation d'audits. Ils portent sur l'ensemble des activités de l'établissement.

Les experts-visiteurs se basent sur un référentiel national. Les usagers sont au cœur des visites de certification. Nos représentants des usagers rencontrent systématiquement les experts-visiteurs.

Une visite de certification dure entre 4 et 5 jours en fonction de la taille de l'établissement.

Si vous souhaitez plus d'information sur la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### RÉSULTATS

Les résultats de nos évaluations sont disponibles sur le site de Scope Santé. Scope Santé est un site public d'information sur la qualité et la sécurité des soins dans les hôpitaux et cliniques du territoire français.

Il permet de consulter des données de qualité de prise en charge et des informations sur l'activité détaillée par établissement de santé.

[www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)



## VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX

Il est précieux pour nous de recueillir votre opinion sur votre séjour. Pour cela, plusieurs outils sont à votre disposition :

- Les enquêtes de satisfaction : nous vous remettons durant votre séjour un questionnaire de satisfaction. Vous recevrez également, quelques semaines après votre sortie, de la part de la Haute Autorité de Santé un mail vers une enquête de satisfaction nationale. La HAS recueille au niveau du territoire français votre satisfaction.

- Les réclamations écrites : elles sont à adresser au Directeur de l'établissement.

L'analyse régulière des questionnaires de satisfaction et des réclamations écrites nous permet de mener des actions d'améliorations nécessaires pour garantir votre satisfaction. Les résultats sont diffusés à l'ensemble de nos professionnels.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS



Une infection est dite « associée aux soins » ou nosocomiale, si elle est acquise lors de soins reçus au cours d'une hospitalisation dans un établissement de santé. Tous les patients n'encourent pas le même risque, plusieurs facteurs entrent en jeu :

- L'âge (risque accru chez le nouveau-né et la personne âgée)
- Une maladie préexistante
- Le tabagisme
- Le type d'intervention et de soins

Il existe 2 types d'infections :

- Endogène : les propres bactéries du patient provoquent l'infection
- Exogène : l'infection est due à des bactéries acquises au cours d'une hospitalisation



Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, le CLIN, composé d'une équipe pluridisciplinaire définit chaque année un programme d'action pour lutter contre les infections associées aux soins. Il est déployé dans l'ensemble de l'établissement avec le soutien de l'équipe opérationnelle d'hygiène. Avant l'intervention et en cours d'hospitalisation, le médecin prend le temps de vous informer sur le risque d'infection associée aux soins encouru en fonction des soins dispensés. Vous êtes également acteur de la prévention du risque infectieux en suivant rigoureusement les consignes préopératoires.



La douleur existe, elle se prévient, elle s'évalue et elle se traite.

La douleur n'est pas une fatalité, le Comité de lutte contre la Douleur (CLUD), a mis en place des procédures et des protocoles afin d'améliorer votre prise en charge de la douleur. Des moyens techniques et thérapeutiques vous seront proposés en fonction de votre pathologie et de l'intensité de votre douleur.

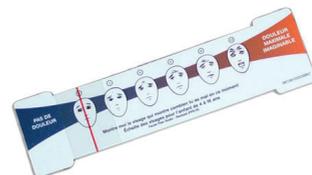
Votre douleur sera évaluée régulièrement par l'équipe paramédicale. Nous avons plusieurs moyens à disposition :

## LA RÉGLETTE EVA

Évaluation de la douleur sur une échelle de 1 à 10



## L'ÉCHELLE DES VISAGES



- Grille de douleur et d'inconfort du nouveau-né
- Grille de douleur du jeune enfant
- Echelle verbale

Des formations organisées par Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) avec des spécialistes de la douleur permettent d'optimiser la compétence du personnel soignant.



## DONNÉES PERSONNELLES MÉDICALES ET ADMINISTRATIVES

Dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD (Règlement Général de Protection des Données) applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies sont strictement réservées à l'établissement où vous êtes hospitalisé.

Les informations recueillies à l'occasion de votre consultation ou hospitalisation font l'objet d'un enregistrement informatique en relation avec votre prise en charge. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, au Département de l'Information Médicale et au service de facturation.

En aucun cas, elles ne feront l'objet de cession à un tiers, ni à titre gratuit, ni à des fins commerciales. Les données sont conservées pendant les périodes légales propres aux établissements publics et privés de santé (article R. 1112-7 du Code de la santé publique).

Vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données à caractère personnel vous concernant, à leur modification ou à la limitation de leurs traitements en écrivant un courrier au Délégué à la protection des données de votre établissement de santé ou par mail :

[dpo@noalys.com](mailto:dpo@noalys.com)

Les informations recueillies dans le cadre du PMSI (Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information), qui permettent d'analyser l'activité médicale de l'établissement, sont transmises, de façon anonyme, aux services du ministère chargé de la santé et aux services de l'assurance maladie.

Vous pouvez avoir accès aux données informatiques vous concernant (articles 26, 34 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; loi de 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ; (décret n°2002-637 du 29 avril 2002) en adressant un courrier, en conformité avec les directives de la CNIL au Médecin Responsable du Département de l'information médicale de votre établissement de santé. Pour les données informatiques à caractère administratif vous concernant, vous pouvez exercer vos droits de consultation ou de rectification en vous adressant par courrier à la Direction de la qualité de l'établissement où vous avez été pris en charge.

## PARTAGE DE DONNÉES MÉDICALES

Les messageries sécurisées de santé permettent aux professionnels de santé d'envoyer et de recevoir des mails de façon sécurisée conformément aux recommandations de la CNIL et au Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Les messageries sécurisées simplifient, sécurisent et modernisent les échanges entre les correspondants médicaux notamment le lien ville et hôpital en améliorant la coordination des soins.



## VOS DROITS

### LA PERSONNE DE CONFIANCE ET LA PERSONNE À PRÉVENIR

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, si nécessaire, l'information sur votre état de santé.

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir.

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales. Les informations communiquées à la personne à prévenir restent limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. Elle est susceptible de prévenir votre entourage.

A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la personne de confiance sont les mêmes que celles qui le sont au patient. Cette désignation se fait par écrit au moment de votre pré admission. Vous serez libre de modifier voire de révoquer, par écrit, cette désignation au cours de votre séjour. Les informations que vous jugerez confidentielles et que vous aurez indiquées à votre médecin ne seront pas communiquées à la personne de confiance.



Il revient de vous assurer de l'accord de votre personne de confiance.

La personne de confiance pourra être consultée par l'équipe hospitalière au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté concernant les soins ou de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité de la joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.



## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Il s'agit d'un document écrit, daté et signé par lequel une personne rédige ses volontés quant aux soins médicaux qu'elle souhaite ou ne souhaite pas recevoir dans le cas où elle serait devenue inconsciente ou dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

## DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez demander la copie de votre dossier médical auprès de la Direction de l'établissement en suivant la procédure suivante :

Envoyer votre demande de dossier médical en LRAR (Lettre en Recommandée avec Accusé de Réception) à l'attention de la Direction de l'établissement. Votre demande doit être constituée des éléments ci-dessous :

- Votre nom de naissance et vos prénoms,
- Votre date de naissance,
- Les dates de votre séjour,
- Les éléments de votre dossier médical que vous souhaitez recevoir (intégralité du dossier, ou seulement le contre-rendu opératoire par exemple),
- Votre préférence entre l'envoi du dossier médical à votre domicile ou la mise à disposition du dossier au sein de l'établissement,
- La photocopie recto/verso de votre pièce d'identité.

Si vous n'êtes pas le patient pour lequel la demande est faite, il faudra justifier de votre statut, soit de parent (photocopie du livret de famille), soit d'ayant droit (acte officiel justifiant de la qualité d'ayant droit), soit de tuteur (pièce justifiant la qualité de tuteur), soit de médecin (photocopie du bulletin d'inscription de l'année en cours à l'ordre des médecins ou photocopie de la carte professionnelle délivrée par l'ordre des médecins (recto/verso) pour le médecin désigné par le demandeur.

Vous recevrez un courrier de la Direction de l'établissement pour accuser réception de votre demande.

Le délai d'envoi de votre dossier est de huit jours pour les dossiers médicaux de moins de cinq ans et de deux mois pour les plus de cinq ans.



## LA COMMISSION DES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTE

Les Agences Régionales de Santé nomment par établissement des représentants des usagers. Ils viennent d'associations d'usagers comme Que choisir, la Lutte contre le cancer... Ils sont au nombre de quatre. Deux titulaires et deux suppléants. La Commission Des Usagers (CDU), est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

La CDU assure les missions suivantes :

- L'examen des plaintes et réclamations. Les membres de la CDU, y compris les bénévoles représentants des usagers, sont tenus au respect du secret professionnel. Toutes les plaintes, orales ou écrites, ne faisant pas l'objet d'un recours, peuvent donc être examinées par la commission. L'examen des plaintes et réclamations permet aux membres de la CDU d'avoir une vision des besoins et attentes exprimés par les usagers. Les représentants des usagers peuvent accompagner l'utilisateur dans sa réclamation et s'il le souhaite pendant sa rencontre avec le médiateur.
- L'élaboration annuelle d'un rapport sur l'exercice de ses missions. Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Une présentation, une fois/an, des événements indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. Les informations relatives aux événements indésirables graves, à leurs analyses et aux mesures correctives garantissent l'anonymat des patients et des professionnels concernés.

## LA CDU EST COMPOSÉE :

- D'un Président
- D'un Vice-Président
- D'un Médiateur Médical
- D'un Médicateur non Médical
- Du Responsable Qualité
- Des Représentants des Usagers



## LES COURRIERS DE RÉCLAMATIONS :

Pour toute réclamation, vous devez transmettre un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement. A la réception de votre courrier, le Directeur répond dans les plus brefs délais et informe le plaignant de possibilité de saisir la CDU. Si le patient souhaite rencontrer les membres de la CDU, une date de rencontre est fixée. La commission formule des recommandations afin d'apporter des solutions au litige ou tend à ce que l'utilisateur soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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

**1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

**2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

**3** L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

**4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

**5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

**6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

**7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

**9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

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

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



[WWW.NOALYS.COM](http://WWW.NOALYS.COM)