



*Groupe Hospitalier
Mutualiste
Les Portes du Sud*

PASSEPORT AMBULATOIRE

Lieu dit le "Couloud"- Feyzin
2 avenue du 11 Novembre 1918
69694 VENISSIEUX CEDEX
Tél. : 04 72 89 80 00
Fax : 04 72 89 80 01

PASSEPORT AMBULATOIRE

Avant l'intervention
La veille de mon arrivée
A mon arrivée à la clinique
Bloc opératoire
Mon retour en chambre
Ma sortie
Le lendemain

03

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

08

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Constitution de votre dossier de pré-admission
Les frais d'hospitalisation
Non divulgation de présence
Ordonnance et traitement

10

LES ENTRÉES EN URGENCE

Notre service des urgences
Formalités administratives

11

QUALITÉ ET HYGIÈNE

La certification des établissements de santé
Prévenir, surveiller et lutter contre les infections nosocomiales
Transfusion sanguine
Prévenir et soulager la douleur

12

DROITS ET INFORMATIONS

Personne de confiance
Directive anticipées
Le traitement des données à caractère personnel
Information et consentement éclairé
Don d'organes
Accès au dossier patient
Bienveillance
Maltraitance
Addiction
Développement durable

14

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Commission des usagers
Enquête de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis
Examens des plaintes et réclamations
Associations

18

Sommaire

PASSEPORT AMBULATOIRE



Avant mon hospitalisation

Ma consultation avec mon chirurgien

Je vois le chirurgien Docteur : le.....

L'intervention est fixée le à

Ma consultation avec mon anesthésiste

Mon intervention nécessite une anesthésie, je dois obligatoirement consulter un médecin anesthésiste-réanimateur au minimum 48H avant mon intervention.

Cependant, il m'est recommandé de la réaliser dans les 7 à 15 jours précédant l'intervention, dans le cas où des examens complémentaires seraient nécessaires.

J'ai rendez-vous avec l'anesthésie le

Ma préadmission

Le jour de la consultation avec l'anesthésiste, je vais faire ma préadmission (Obligatoire) au bureau des entrées du service ambulatoire (1^{er} étage-bâtiment B, suivre les pas bleus). L'accueil est ouvert de 6h45 à 18h30 du lundi au vendredi (possible éventuellement le samedi matin de 9h00 à 12h30 à l'accueil principal au RDC).

J'apporte systématiquement à chaque venue :

- Une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, titre de séjour ou passeport)
Attention pour les mineurs et majeurs protégés, voir ci-après)
- Ma carte vitale
- Ma carte de mutuelle
- Le dossier d'hospitalisation complet :
Consentement éclairé, consentement AES, Désignation de la personne de confiance...

Et aussi :

- Les résultats des examens sanguins (si prescrit par le médecin)
- La carte de groupe sanguin
- Les ordonnances et traitements en cours
- Les comptes rendus des consultations
- Les radios



▪ Mineurs :

▪ Les **pièces permettant de justifier de l'autorité parentale ou de l'émancipation** :

- Pièce d'identité du (ou des) titulaire(s) de l'autorité parentale
- Pièce d'identité du mineur
- Livret de famille prouvant le lien de parenté
- Eventuelles décisions de justice de l'accompagnant (ordonnance du juge des enfants ...) ou du mineur se disant émancipé (décision du juge des tutelles ou mention du mariage sur un acte d'état civil)
- **L'autorisation d'opérer** signée des deux parents.

▪ Majeurs protégés :

Le majeur sous tutelle consent à l'acte médical envisagé lorsque son état de santé le permet. Pour le même acte médical, le consentement de son tuteur doit également être recueilli. Le tuteur donne son consentement pour les actes médicaux courants et demande l'autorisation au conseil de famille ou au juge des tutelles pour les actes médicaux les plus graves. **Présence du tuteur souhaitée lors des formalités d'admission ; sa signature est obligatoire sur les consentements.**

Je fais les examens complémentaires prescrits nécessaires à la prise en charge/ intervention : radiologies, prise de sang...

J'organise mon retour à domicile, en prévoyant une personne pour me raccompagner après l'intervention.

▪ Parents :

- N'oubliez pas le carnet de santé
- L'enfant doit être accompagné d'un des deux parents tout au long de l'hospitalisation
- Signature **obligatoire des 2 parents** du formulaire "Attestation de consentement éclairé"



Toute autorisation non remplie, même en cas de séparation, entraîne l'annulation de l'intervention (Art R.1112-35 3^{ème} alinéa CSP).



La veille de mon arrivée

Appel de la veille :

La veille de votre intervention, une infirmière vous appellera pour :

- Vous donnez l'heure d'entrée à la clinique (qui peut être différente de celle noté sur le prière de recevoir)
- Vous rappelez les consignes à respecter
- Répondre à vos questions

En cas de non réponse de votre part, elle vous laissera un message vocal.

Prendre la douche avec le savon antiseptique ou savon doux, selon prescription :

- Soir
- Matin

A lire attentivement

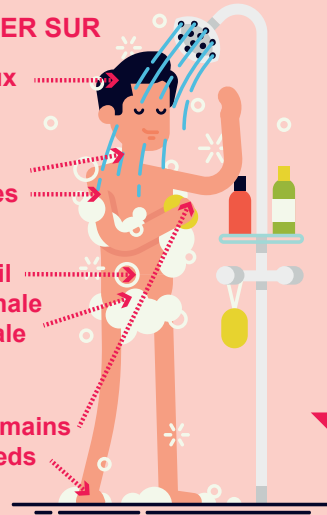
- **Bien mouiller le corps et les cheveux**
- **Savonner pendant 1 minute, avec les mains, cheveux et corps de haut en bas (voir schéma ci-contre)**
- **Rincer abondamment**
- **Refaire les mêmes étapes une deuxième fois**
- **S'essuyer avec une serviette propre et mettre des sous-vêtements et vêtements propres**

Avant de partir pour le bloc opératoire vous devez enlever tous vos sous-vêtements

BIEN INSISTER SUR

- Cheveux
- Cou
- Aisselles
- Nombril
- Région anale et génitale
- Ongles des mains et des pieds

DE HAUT EN BAS



- **Se laver les dents**
- Rester à jeun : Ne pas boire, manger, fumer et mâcher de chewing-gum. Selon les consignes données par l'anesthésiste.
- Prendre les médicaments, selon la prescription du médecin
- Se dépiler (tonte, crème dépilatoire ou cire) selon indication du chirurgien.

RASAGE INTERDIT

- **Enlever bijoux, piercings, lentilles de contact, prothèses dentaires et auditives, vernis à ongles, maquillage...**



A mon arrivée à la clinique

Lors de mon arrivée à la clinique :

- Je me présente à l'accueil du service de Chirurgie Ambulatoire (1^{er} étage-bâtiment principal B).
- Je réalise mon admission auprès du personnel d'accueil. L'établissement doit assurer une identification fiable et unique dès votre arrivée et jusqu'à votre sortie. Une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport, livret de famille des parents pour les patients mineurs) vous sera demandée constituant une sécurité pour votre prise en charge.
- Je suis accueilli(e) par l'équipe soignante qui m'informe de la conduite à tenir avant l'intervention. Un bracelet d'identification vous sera remis à votre arrivée en chambre ; ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité, elle vous sera également demandée régulièrement durant votre séjour.

Pour votre sécurité, votre identification sera à l'identique de votre pièce d'identité. Attention, n'utilisez jamais les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne. Vous mettez votre vie en danger. L'usurpation d'identité est un délit.

Bloc opératoire

- Je retire mes vêtements et mes sous- vêtements, les appareils auditifs/lunettes/lentilles/prothèse dentaire, puis je mets la tenue remise par l'infirmier(e).
- Un brancardier m'accompagne au bloc opératoire.
- Arrivée au bloc opératoire, je suis pris en charge par l'équipe soignante, qui va me poser des questions pour s'assurer que je suis apte à être opéré.
- Je me réveille en salle de réveil et je suis pris en charge par les infirmier(e).

En cas de non-respect des consignes préopératoire, l'intervention pourrait être déprogrammée.

Mon retour en chambre

Dans ma chambre :

- Je suis pris(e) en charge par l'équipe soignante qui procédera aux soins nécessaires.
- Une collation me sera servie.
- Ma sortie est autorisée sur prescription médicale et l'horaire de sortie dépendra de cet avis.
- Je remplis le questionnaire de satisfaction qui m'a été remis à mon arrivée.

Ma sortie

La sortie pourra uniquement se faire sur accord du médecin et sur remise des documents de sortie.

Lors de ma sortie je serai accompagné par un proche ou un membre de ma famille. Si vous êtes seul la nuit vous devez avoir la possibilité de joindre un proche en cas de besoin.

Avant de quitter l'établissement vous devez obligatoirement repasser à l'accueil pour accomplir vos formalités administratives de sortie. Si l'accueil ambulatoire est fermée, merci de vous adresser à l'accueil principal.

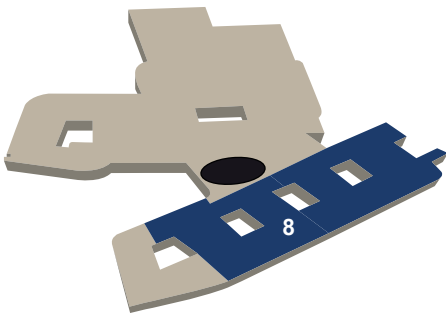
Le lendemain

Je serais contacté(e) par une infirmière de coordination du service ambulatoire pour prendre de mes nouvelles.

En cas de problème, se référer aux consignes des documents de sorties.

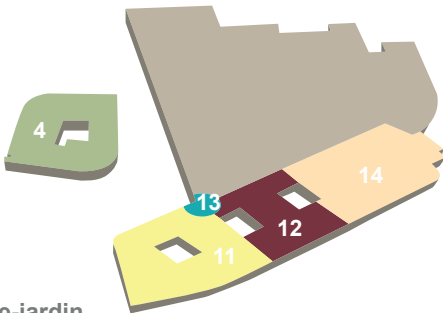


Plan de l'établissement



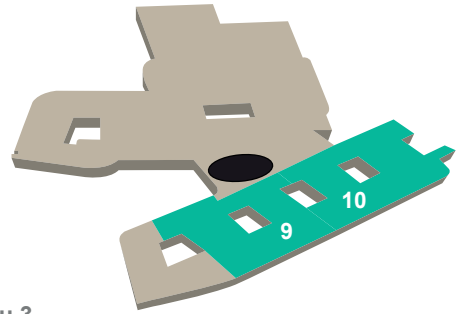
Niveau 2

- 8 Fédération Chirurgie (Unité de soins continus et hospitalisation complète)



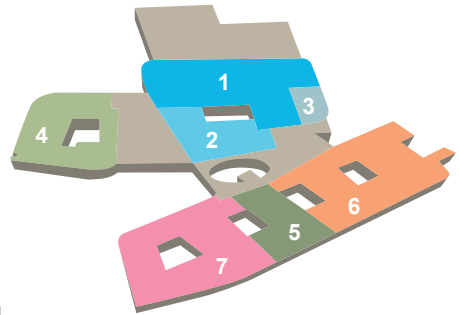
Rez-de-jardin

- 4 Consultations médicales
- 11 Dialyse
- 12 Addictologie
- 13 Cafétéria
- 14 Restaurant & self



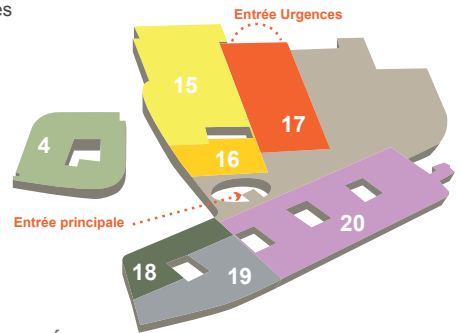
Niveau 3

- 9 10 Département M2
Pneumo-gériatrie
Endocrinologie



Niveau 1

- 1 Bloc Opérateur
- 2 Bloc Obstétrique
- 3 Bloc Endoscopique
- 4 Consultations médicales
- 5 Consultations Cardiologie
- 6 Hôpital de jour
- 7 Maternité



Rez-de-chaussée

- 15 Scanner, IRM, Radiologie
- 16 Laboratoire
- 15 Urgences
- 4 Consultations Médicales
- 18 Consultations Gynéco-obstétriques
- 19 Administration-gestion
- 20 Département M1 Gériatrie et MPUP

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Parking



L'établissement ne peut être tenu pour responsable de toute dégradation ou vol de véhicule.

Les objets de valeur, prothèses et lunettes

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur (bijoux, ...) au cours de votre séjour. Merci de bien vouloir les remettre à votre entourage ou de les déposer dans le coffre-fort de l'établissement au niveau de l'accueil principal.

Concernant vos prothèses auditives, dentaire et lunettes, nous vous conseillons de les ranger soigneusement afin d'éviter les pertes.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Tarif d'hospitalisation

Vous avez la possibilité d'être en chambre particulière. Cette prestation inclut la TV et la collation confort.

Si vous ne souhaitez pas la chambre particulière, vous avez cependant la possibilité de prendre la prestation confort seule incluant la TV et la collation confort.

Renseignez-vous à l'accueil sur les tarifs et une éventuelle prise en charge de votre mutuelle.





FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Constitution de votre dossier de pré-admission

En cas d'hospitalisation programmée, votre pré-admission est obligatoire. Elle est obligatoire à la réalisation et la validation de votre entrée. Elle permet :

- D'enregistrer votre prise en charge administrative
- De vous informer sur les modalités d'entrée, le déroulement de votre séjour et sur les prestations hôtelières
- De vous donner les éléments nécessaires pour que vous puissiez faire les démarches auprès de votre mutuelle pour éviter le cas échéant l'avance des frais

Les frais d'hospitalisation

Avant votre arrivée, assurez-vous que vos droits sont à jour.

En fonction de votre prise en charge, tout ou une partie des frais sera couvert par votre régime obligatoire et votre mutuelle.

Pour vous éviter l'avance de certains frais, demandez à votre mutuelle de nous faire parvenir une prise en charge en amont de votre préadmission.

Certaines prestations supplémentaires pourront vous être facturées. Les tarifs sont disponibles à l'accueil et à l'entrée des services.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le en amont de votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.



Ordonnance et traitement

Dans le cas où vous seriez tenu(e) de prendre des médicaments pour une affection autre Il est important de signaler lors des consultations, et lors de votre arrivée, les médicaments que vous prenez habituellement.

- Vous devez prendre votre traitement avant votre arrivée à la clinique.
- Venir avec vos ordonnances

LES ENTRÉES EN URGENCE



Notre service des urgences

Notre service des urgences est doté d'une équipe pluri-professionnelle qui vous accueille **24 heures sur 24, 7 jours sur 7**.

Lors de votre arrivée, vous serez accueillis par l'hôtesse d'accueil puis par l'Infirmier d'Orientation et d'Accueil qui évaluera votre état de santé ce qui déterminera votre prise en charge.



Formalités administratives

Il vous sera demandé :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport, livret de famille des parents pour les patients mineurs)
- Votre carte vitale à jour ou d'une attestation de la caisse de sécurité sociale
- Votre prise en charge d'un éventuel organisme complémentaire, si vous en disposer d'une
- Le cas échéant, d'une feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur

En cas de soins d'extrême urgence, les formalités seront différées. Toutefois, si votre état de santé ne vous le permet pas, invitez l'un de vos proches à se présenter à l'accueil afin de régulariser dans les plus brefs délais votre situation administrative.



QUALITÉ ET HYGIÈNE

La certification des établissements de santé

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle se traduit dans la pratique quotidienne par le respect des procédures établies, la qualification des professionnels et l'optimisation du service rendu. Cette démarche est évaluée régulièrement par la Haute Autorité de Santé. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Elle concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico-techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

L'ensemble des professionnels est impliqué dans cette démarche. Les rapports officiels de la HAS sont rendus publics sur son site Internet www.has-sante.fr et sur www.scopesante.fr.



Prévenir, surveiller et lutter contre les infections nosocomiales



La lutte contre les infections nosocomiales (infection contractée au cours d'une hospitalisation) est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) auquel participent médecins, personnel paramédical, hôtelier et représentants des usagers, sur la base d'un programme qui comporte des actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation. Ces actions sont mises en place par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).



Transfusion sanguine

Il est possible que votre état de santé nécessite l'administration de produits sanguins ou de produits dérivés du sang. Elle sera décidée par votre médecin avec votre accord.

L'établissement dispose d'un Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) qui veille à la mise en œuvre des règles et des procédures d'hémovigilance fixées par les tutelles et est chargé de la coordination des actions d'hémovigilance.



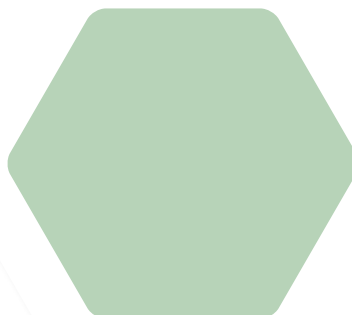
Prévenir et soulager la douleur

Nous mettons en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Une évaluation de votre douleur est réalisée à votre admission et tout au long du séjour. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, à prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui est en charge du pilotage de la politique d'amélioration de la qualité et de la prise en charge de la douleur.

Une Equipe Mobile de Soins de Support, composée d'un médecin algologue, d'un psychologue clinicien et d'une infirmière spécialisée intervient également auprès des patients.





DROITS ET INFORMATIONS

Personne de confiance

(Article L.1111-6 du code de la santé publique)

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage (parent, proche ou médecin traitant) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra également, si vous le souhaitez, vous accompagner et vous assister dans vos démarches et prises de décision. Cette désignation sera valable pour toute la durée de votre hospitalisation mais peut être révoquée à tout moment. Un formulaire de désignation annexé au livret d'accueil sera à remplir pour votre admission et récupérer lors de votre entrée.

Directives anticipées

(Article L111-11 du code de santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer

sa volonté (loi du 26 janvier 2016). Ces directives, indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Valables sans limite de temps, elles peuvent être ; dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Des modèles de formulaires sont disponibles sur le site de has-sante.com. Vous pouvez aussi les demander aux professionnels de l'établissement.

Le traitement des données à caractère personnel

(Loi du 25 mai 2018 relative à la Réglementation européenne RGPD-règlement général sur la protection des données)

L'établissement est équipée d'un système d'information automatisé conforme aux réglementations de la CNIL. Il héberge notamment votre dossier médical informatisé. C'est la mémoire de votre parcours de santé. Il est diffusé au sein de la structure. Avec votre accord, ces données pourront être amenées à être échangées avec d'autres professionnels de santé. Le partage des données informatisées entre les établissements,



les cabinets et les réseaux de santé permet d'améliorer la qualité de votre suivi et la continuité de vos soins.

Dans le respect des dispositions de la CNIL, vous avez le droit à l'accès aux informations qui vous concernent, à leur modification et à leur suppression.

Information et consentement éclairé

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé (formulaire à compléter en annexe). Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

Don d'organes

(Loi n°94-654 du 29 juillet 1994 et du 26 janvier 2016)

Faire un don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile, il peut sauver des vies humaines.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 29 juillet 1994 dite "*loi bioéthique*" et par la loi du 26 janvier 2016. Elle fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement d'organes et tissus.

Toutefois, vous pouvez vous y opposer par plusieurs moyens :

- En s'inscrivant sur le registre National des refus
- Par déclaration orale auprès de la famille ou du personnel de l'établissement afin qu'ils témoignent si besoin.
- Par déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Pour plus de renseignements, veuillez contacter l'agence de la biomédecine : **01 55 93 65 50** ou sur le **www.dondorganes.fr**





Accès au dossier patient

(Art. 111-7 0 R1112-9 du code de la santé publique et arrêté du 5 mars 2004)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations. Ces informations peuvent être :

- Consultées sur place. Dans ce cas, le demandeur peut bénéficier d'un accompagnement organisé par l'établissement. Le médecin, ayant établi les informations ou en étant dépositaire, peut recommander la présence d'une tierce personne pour la consultation de certaines informations.
- Envoyées sous forme de copie. Les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi de copies seront à la charge du demandeur.

La demande doit être faite par écrit, en envoyant une lettre RAR à la direction, en précisant vos noms, prénoms, date de naissance, date d'hospitalisation, et le nom du praticien. Pensez à joindre une photocopie de la carte d'identité du demandeur.

Le délai réglementaire pour la communication des documents est de 8 jours à compter de la date de réception de la demande. Si toutefois, les informations médicales datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Bienveillance

(Les circulaires des 23 juillet 2010 et 20 février 2014)

"La bienveillance est une démarche globale dans la prise en charge du patient et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance".

L'établissement s'engage à promouvoir et soutenir la bienveillance :

- en prenant en compte les plaintes et réclamations de patients traitées,
- en mettant en place des procédures sur le droit des patients, notamment en fin de vie,
- en mettant en place une démarche de prévention de la maltraitance,
- en instaurant une charte de bienveillance,
- et en sensibilisant le personnel.



Maltraitance

La maltraitance est *"un acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour le patient."*

Toute maltraitance doit faire l'objet d'un signalement au responsable de service.

Addiction

L'établissement dispose d'un service d'addictologie de niveau 2 situé au rez-de-jardin. Les pathologies traitées sont les dépendances ou difficultés avec toutes substances psychoactives : alcool, cannabis, opiacés, cocaïne, médicaments, et les dépendances comportementales (écrans, jeux...).

Le secrétariat du service est joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h au 04 27 85 21 04.

Développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable et prend en compte les dimensions environnementales via diverses actions :

- Limiter les impressions "papier"
- Réduire et mieux gérer nos déchets
- Améliorer la gestion des stocks,
- Limiter nos consommations d'eau et d'électricité

Nous vous remercions de nous accompagner dans cette démarche.

Prévenir et soulager la douleur

Nous mettons en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Une évaluation de votre douleur est réalisée à votre admission et tout au long du séjour. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, à prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui est en charge du pilotage de la politique d'amélioration de la qualité et de la prise en charge de la douleur.

Une Equipe Mobile de Soins de Support, composée d'un médecin algologue, d'un psychologue clinicien et d'une infirmière spécialisée interviennent également auprès des patients.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Commission Des Usagers

Conformément à la loi du 4 mars 2002, une commission des usagers a été mise en place dans le but d'assister toute personne qui s'estime victime d'un préjudice. Elle veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge au sein de l'établissement. Des représentants des usagers se tiennent à votre disposition. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : representantdesusagers@lesportesdusud.fr. La liste des membres de la CDU avec leurs coordonnées est jointe en annexe.

La CDU est composée :

D'un président

D'un médiateur médecin

D'un médiateur non médical

Des représentants des usagers

Du responsable qualité

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis

A la fin de votre séjour, un questionnaire informatisé vous sera envoyé par mail, afin de recueillir votre avis sur :

- Votre accueil dans l'établissement,
- Votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur, ...),
- Votre chambre et vos repas,
- L'organisation de votre sortie.

Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site Scope Santé. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a obligation de suivre.

Cette enquête ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis avec le livret d'accueil de l'établissement et recueilli à votre sortie.





Examens des plaintes et réclamations

Vous avez la possibilité d'exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez. Vous pouvez utiliser les moyens suivant : le questionnaire de sortie ou demander une entrevue avec le cadre du Service. N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe, tout le personnel médical, paramédical et administratif de l'établissement, s'efforcera de répondre à vos questions et attentes. Vous pouvez aussi écrire à la Direction (par email, lettre simple ou en recommandé) ou à la Commission Des Usagers (CDU).

Conformément au décret n°2005-213 du 5 mars 2005, toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement et sont traités dans le respect de vos droits. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (CDU, médiation...).



Associations

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher et auxquels adhèrent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible à l'accueil de l'établissement.



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.



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 entendu** 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 :

Charte Européenne de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Cette Charte a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988.

Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

Pour en savoir plus : <http://www.apache-france.org>

Notes



A series of horizontal dotted lines for writing notes.

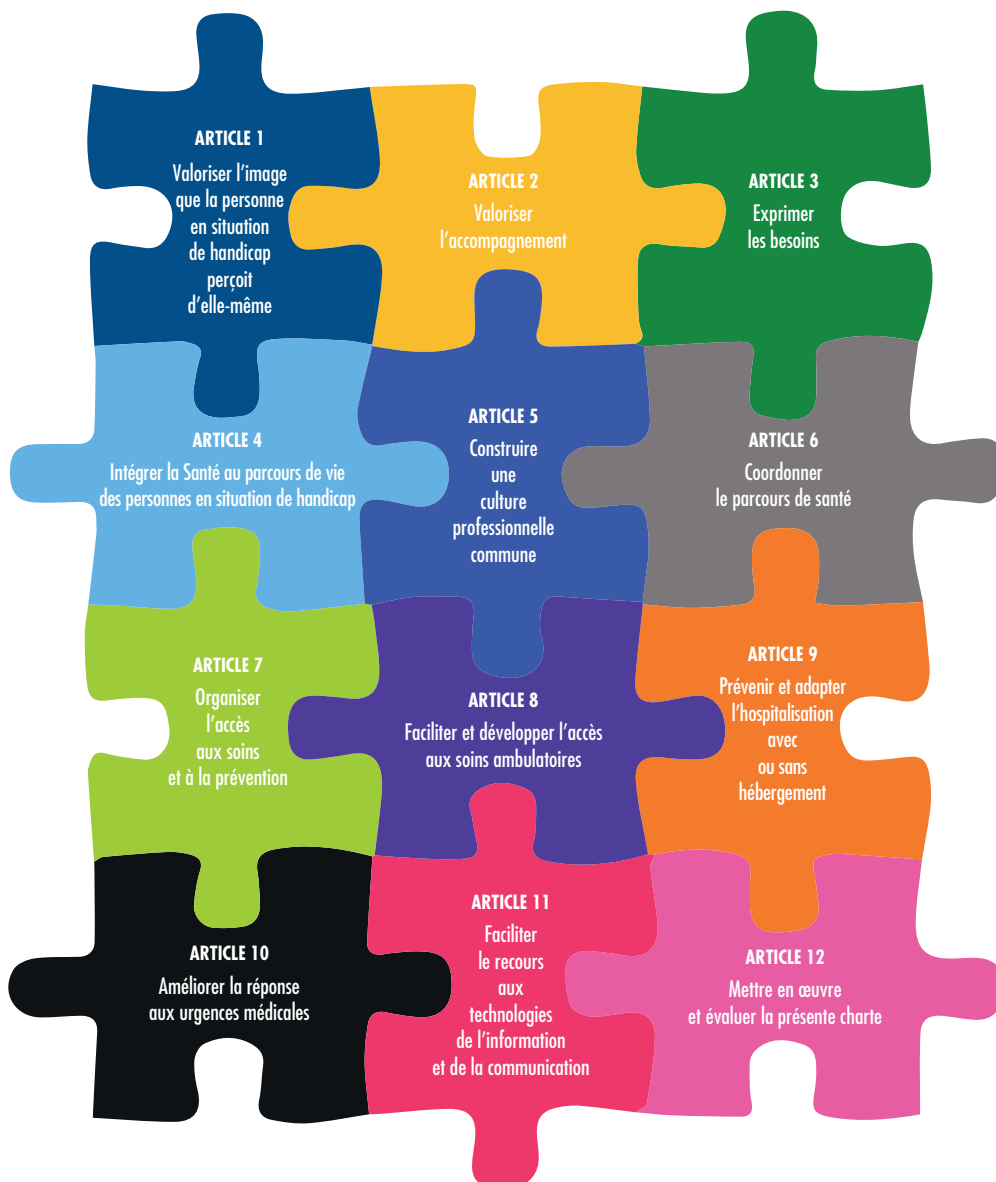
CHARTER ROMAIN JACOB

EN BREF

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine



Groupe Hospitalier
Mutualiste
Les Portes du Sud

Handidactique



Pour une meilleure compréhension de la Charte 

Être d'accord tous ensemble pour aider les personnes en situation de handicap à être en bonne santé
Charte Romain Jacob



Version audio

Une charte est un document qui explique ce que l'on va faire et comment on va le faire. Romain Jacob est le fils de Pascal Jacob. Pascal Jacob a écrit un livre qui parle de la santé des personnes en situation de handicap.

Cette charte Romain Jacob aide les personnes en situation de handicap en France, à être en bonne santé.

Le groupe MNH est la Mutuelle Nationale des Hospitaliers.

Elle a rassemblé plusieurs personnes pour réfléchir à la charte Romain Jacob.

Toutes ces personnes soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap.

L'Académie Nationale de Médecine fait respecter les règles pour être tous bien soignés.

L'Académie Nationale de Médecine soutient la charte.