

LES DROITS DU PATIENT

Toute personne malade dispose de droits fondamentaux dans son parcours de patient

La personne malade est avant tout une personne.

Depuis la Loi du 4 mars 2002 sur les droits des malades, voici un aperçu de ce qui doit vous être garanti dans le cadre de votre prise en charge:

VOS DROITS FONDAMENTAUX

- Le droit au soulagement de la douleur
- Le droit à l'information et consentement
- Le droit d'accès à votre dossier médical
- L'aide aux victimes d'accidents médicaux ou d'aléas thérapeutiques
- Votre participation à la recherche biomédicale

ET AUSSI...

- Le droit au **respect de la dignité, de l'intimité, de la vie privée**
- Le droit à la **non-discrimination dans l'accès aux soins**
La discrimination s'entend d'une distinction qui serait faite notamment en raison de votre état de santé, mais aussi de votre orientation sexuelle, de votre âge, de votre sexe, etc.
- Le droit au **respect de la vie privée et au secret des informations**
Le secret professionnel s'applique à tout professionnel de santé et tout le personnel des établissements de santé.
Le partage d'information entre professionnels (médecins par ex) est possible - sauf opposition- dans le cadre de la continuité des soins ou pour déterminer la meilleure prise en charge possible.
- Le droit au **libre choix du médecin ou de l'établissement**

L'Etablissement contribue à développer la prévention, à garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible

Ces engagements sont suivis par les instances en place dont les projets et plans d'actions sont regroupés dans le plan Qualité, gestion des risques, évaluation des pratiques professionnelles et identitévigilance du Centre.

LIBERTES INDIVIDUELLES

Vous pouvez circuler librement dans l'Etablissement, en respectant toutefois les contraintes (locaux réservés aux professionnels, chambres des autres patients, locaux techniques par exemple) et les horaires liés à l'activité de chaque service.

CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE



→ En annexe du présent livret vous trouverez le résumé de la charte

Vous trouverez annexés au présent livret les principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée. Le texte intégral peut être obtenu gratuitement sur simple demande au Secrétariat administratif, des versions dans différentes langues et en braille sont également consultables

Un exemplaire est affiché dans tous les Services de l'Etablissement.
Chaque professionnel s'attache à respecter la charte.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est également accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

ACCES AUX SOINS DES PLUS DEMUNIS

Le code de la Santé publique garantit l'égal accès aux soins pour tous, en particulier les personnes les plus démunies Ce droit est réaffirmé dans la " Charte de la personne hospitalisée ".

Il est en particulier interdit à tout professionnel ou établissement de santé de refuser de délivrer des soins aux bénéficiaires de la couverture maladie universelle (CMU) et de l'aide médicale d'État.

« Chaque personne reçue est traitée d'égal à égal, dans le respect et dans la dignité»

Un protocole d'accueil des plus démunis est en place au Centre

Un guide à l'ATTENTION DES USAGERS EN SITUATION DE PRECARITE a été élaboré par le Centre, il est à votre disposition auprès de l'assistante sociale

LE DOSSIER MEDICAL

Conditions d'accès

Un dossier médical informatisé est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic et de votre prise en charge.

L'accès au dossier peut être demandé directement par vous-même, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissiez librement.

Si vous êtes mineur, par les personnes ayant l'autorité parentale, et pour les cas de sauvegarde de justice, par le tuteur ou le mandataire.

Il est possible d'accéder aux informations contenues dans votre dossier en en faisant la demande par écrit auprès du représentant légal de l'établissement à l'aide des formulaires préétablis qui peuvent vous être remis par les secrétaires administratives ou médicales ou qui peuvent vous être envoyés si vous en faites la demande après votre sortie.

La copie d'une pièce d'identité devra être jointe aux formulaires remplis.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) pourront vous être facturés.

Modalités de conservation.

Depuis le décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006, les règles en matière de durée de conservation du dossier médical sont identiques quel que soit le statut juridique de l'établissement (public ou privé).

Ainsi, l'article R1112-7 du Code de la Santé publique prévoit désormais que le dossier médical est conservé pendant **une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour** du patient dans l'établissement

Cette règle comporte un certain nombre d'exceptions :

- les dossiers médicaux des mineurs dont **le dernier séjour est intervenu avant l'âge de 8 ans sont tous conservés** jusqu'à ce que ceux-ci aient atteint l'âge de **28 ans** ;
- si la personne **décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement**, son dossier ne sera conservé que pendant **une durée de dix ans à compter de la date du décès** ;

Par ailleurs, en cas d'introduction de **tout recours gracieux ou contentieux** tendant à mettre en cause la responsabilité de l'établissement ou du professionnel de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement, **le délai est suspendu**.

Quand le délai de conservation est atteint, la décision d'élimination du dossier médical est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'Etablissement sous la responsabilité du Médecin chef.

Dans tous les cas, la Direction veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la **garde et la confidentialité** des informations de santé conservées dans l'Etablissement

INFORMATIONS SUR VOTRE ETAT DE SANTE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient que l'Etablissement s'attache à respecter strictement.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé, des examens et traitements envisagés, vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec un des médecins du Centre sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental.) qui donnerait lieu à information de vos proches.

L'information concernant votre état de santé porte sur :

Les différentes investigations proposées,

Les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,

Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,

Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,

Les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes,

Vous prenez, avec le médecin, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Le traitement informatisé de votre dossier médical

L'EAU VIVE dispose d'un système informatique destiné d'une part à avoir une meilleure connaissance de son activité, ceci dans le strict respect du secret médical et d'autre part à faciliter la communication et les transmissions entre les différents services du Centre.

Au cours de votre séjour dans l'établissement, des informations vous concernant font l'objet d'un traitement informatique. Votre dossier médical et administratif est informatisé pour assurer la coordination et la qualité des soins entre les différents professionnels.

Ces données sont transmises au médecin du Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. (loi informatique et liberté)

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification sur ces données. Il convient de vous adresser pour cela auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire d'un autre médecin. Vous pouvez également vous opposer à l'enregistrement de certaines données pour des raisons légitimes, à moins que cet enregistrement soit prévu légalement.

Vous pouvez également demander à avoir communication des données administratives vous concernant au secrétariat administratif.

PERSONNE A PREVENIR

Dans le cas où il serait nécessaire de contacter un de vos proches, il est important que vous donniez au médecin, dès votre entrée, son nom et N° de téléphone (plusieurs contacts peuvent être donnés).

PERSONNE DE CONFIANCE



→ En annexe du présent livret vous trouverez une fiche d'information et une fiche de désignation

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, il vous est possible de désigner par écrit, une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de votre parcours et lors des décisions à

prendre. La personne de confiance est également consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations.

Cette désignation doit se faire par écrit en remplissant la fiche spécifique mise à votre disposition en annexe de ce livret, accompagnée d'une fiche d'information sur la personne de confiance.

Si vous ne souhaitez pas désigner une personne de confiance, veuillez cocher la case prévue à cet effet sur la fiche, la signer et la remettre.

Le remplissage et la restitution de cette fiche est obligatoire dans les premiers jours de votre arrivée au Centre.

Dès votre entrée, le médecin vous informera et vous demandera de la remplir et de la lui remettre, pour le cas où vous souhaitez un délai de réflexion vous pourrez remettre votre fiche aux cadres de santé du service infirmier ou du service de rééducation ou aux infirmiers, infirmières

Le document sera conservé dans votre dossier médical

La personne de confiance est nommée pour la durée du séjour, sachez que vous pouvez annuler votre désignation et en modifier les termes à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)



→ En annexe du présent livret vous trouverez une fiche d'information

La loi de modernisation du système de santé complétée par le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 a institué la commission des usagers dans les établissements de santé (art. L. 1112-3 du code de la santé publique). **Cette dernière remplace la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).**

La commission des usagers est mise en place au sein de notre établissement, elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou de votre séjour, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné, puis si besoin à l'un des médecins et à la Direction.

Si vous préférez, vous pouvez écrire à : Mme FAU Corinne -représentant légal-
CRRF L'EAU VIVE 04250 TURRIERS.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R.1112-91 à 94 qui sont reproduits sur la fiche CDU annexée au présent livret).

Elle fera le lien avec la CDU Le (ou les) médiateurs vous recevront vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Vous trouverez la liste nominative des membres de la CDU en annexe de ce livret, ainsi qu'un résumé de ses prérogatives.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, satisfactions, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Vous disposez de deux autres moyens pour nous informer des éventuels problèmes ou satisfactions au cours de votre hospitalisation :

- le questionnaire de sortie joint au présent livret qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions
- Un entretien avec la Direction, les médecins et les chefs de service qui restent à votre disposition tout au long de votre séjour

AVOCAT CONSEIL / PERMANENCES JURIDIQUES



→ En annexe du présent livret vous trouverez une fiche d'information

Depuis 2006 un avocat conseil, tient des permanences gratuites au Centre chaque mois.

Spécialiste de l'indemnisation du handicap et de la réparation du dommage corporel, il a un rôle en conseil juridique pour les patients et leurs familles.

Les rendez-vous se prennent en le contactant directement ou par l'accueil du Centre
Une notice explicative sur ces permanences est jointe au présent livret.

ENSEIGNEMENT

Pour les patients en âge scolaire, pour lesquels certaines assurances ou mutuelles prennent en charge et proposent des séances de cours, une salle peut être mise à la disposition de l'élève et du professeur. La planification des horaires de soins et de rééducation peut être organisée en tenant compte de ces cours. La demande doit être faite au secrétariat médical ou auprès du cadre de santé ou de la direction.

CONFIDENTIALITE- INTIMITE-VIE PRIVEE

L'Etablissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins, il vous assure un droit au respect de la vie privée, à l'intimité et au secret des informations vous concernant.

Nous avons pour habitude à L'EAU VIVE de mettre **le nom du patient sur la porte de sa chambre**, vous avez bien sûr la possibilité de ne pas accepter cette pratique, indiquez le au médecin dès votre arrivée ou à la secrétaire médicale avant votre admission et, à ce moment-là, votre nom n'y sera pas inscrit.

Cette habitude à L'EAU VIVE a fait pour nous ses preuves puisqu'elle permet à la fois de faciliter la localisation de leur chambre aux patients désorientés, de personnaliser le séjour du patient qui n'est pas seulement « le patient de la chambre N°X » C'est ainsi également que votre porte-serviette est personnalisé à votre nom, tout comme votre fauteuil roulant, votre casier en kinésithérapie et même le sachet remis par votre kiné pour y ranger votre drap de rééducation. Nous utilisons également votre nom pour vous appeler au micro dans l'établissement.

Ces habitudes datant de l'ouverture du Centre en 1973, n'ont jamais posé de difficultés aux patients- ce d'autant que le patient à l'entière liberté si besoin était de ne pas accepter ces pratiques

Afin de recueillir votre avis sur la question, soucieux de votre respect, du respect de la confidentialité, de votre intimité, de vos droits à la vie privée, comme édictés dans la charte du patient hospitalisé, des enquêtes sont faites périodiquement auprès des patients par la CDU, les résultats obtenus jusqu'à présent nous autorisent à continuer nos pratiques puisque une grande majorité des patients, (presque 100%) les soutiennent.

PROTECTION DES MINEURS ET DES PERSONNES SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Cependant, le professionnel de santé doit informer les patients intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, la loi du 4 mars 2002 indique que le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement.

Le Médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Il est fait obligation à l'Etablissement et aux Médecins de prendre des mesures pour protéger juridiquement tous ceux qui, pour des raisons médicales, se trouvent dans l'impossibilité provisoire ou permanente d'exprimer leur volonté ou de pourvoir à leurs intérêts. Le Médecin, en collaboration avec le service social du Centre, pourra ainsi par certificat médical adressé au Procureur, demander la mise en place d'une mesure de protection juridique.

Dans la plupart des cas, il s'agira d'une demande de placement dite « sous sauvegarde de justice ». Cette mesure permet à la personne concernée ou à ses ayants droit d'intenter des actions en justice pour annuler ou modifier les actes passés.

Mais il pourra aussi demander l'ouverture d'une curatelle ou d'une tutelle lorsqu'il y a besoin de représenter, de manière continue, la personne pour les actes de la vie, en particulier lorsque l'altération des facultés est durable.

DIRECTIVES ANTICIPEES



→ En annexe du présent livret vous trouverez une fiche d'information et des fiches de rédaction de vos directives anticipées

Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés, y compris le maintien artificiel de la vie, ou de bénéficier d'une sédation profonde, (c'est-à-dire un traitement qui endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'au décès).

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Dans ce cas, si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin, et vos proches sauront quelles sont vos volontés.

Si les directives anticipées sont rédigées, le médecin doit les appliquer. Leur contenu prime alors sur les avis et témoignages. Il ne peut les refuser que dans deux situations : en cas d'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation et lorsque les directives anticipées lui apparaissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La rédaction de directives anticipées n'est pas obligatoire. En son absence, les médecins doivent recueillir le témoignage de la personne de confiance ou, à défaut, tout autre témoignage de la famille ou des proches.

Des formulaires sont à votre disposition en annexe de ce livret accompagnés d'une fiche explicative sur les directives anticipées et d'un document pour vos témoins si vous êtes dans l'incapacité physique d'écrire.

Le cas échéant remettez les documents une fois rempli à l'un des médecins du centre, ils peuvent aussi vous aider à les consigner. .

SOINS PALLIATIFS

Une convention a été mise en place et signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs du 04, ainsi qu'avec celle du 05 qui peuvent se déplacer au Centre pour aider et être à l'écoute des patients, des familles, et des professionnels.

La demande d'intervention des équipes doit être faite par l'un des médecins du Centre qui est l'interlocuteur en de telles circonstances.

DECES

En cas de décès, nous mettons tout en œuvre pour faciliter les démarches de la famille et des proches, y compris avec la mairie de TURRIERS . Le livret de famille est indispensable pour les formalités à effectuer.

Le centre dispose d'une chapelle dans laquelle la personne défunte peut reposer pour une courte période avant d'être prise en charge par l'opérateur funéraire..

Une liste d'entreprises de pompes funèbres est à disposition dans la chapelle..