



# *Livret d'accueil de l'utilisateur*





## Bienvenue à l'UGECAM NORD-EST

La direction et l'ensemble des personnels de l'UGECAM Nord-Est sont heureux de vous accueillir et vous souhaitent la bienvenue.

Vous avez choisi un établissement de notre groupe pour y accomplir votre rééducation et votre réadaptation. Nous vous en remercions. Nous mettons à votre disposition des moyens humains et techniques performants pour satisfaire vos attentes.

Durant votre séjour, les professionnels organiseront votre prise en charge, adaptée à vos besoins. Elle sera coordonnée par un médecin spécialiste sur la base d'un projet de soins personnalisé en collaboration avec une équipe pluri-disciplinaire.

Vous trouverez dans ce livret, toutes les informations utiles et pratiques pour faciliter votre séjour et répondre aux questions que vous vous posez.

Vos appréciations, critiques et suggestions sur l'accueil, les soins, et nos différentes prestations durant votre séjour seront les bienvenues et nous permettront d'améliorer nos services.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans l'objectif essentiel d'un rétablissement optimal.

### Charte Romain Jacob

L'UGECAM Nord-Est a signé la Charte Romain Jacob afin d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire. (voir sur [www.handidactique.org/charte-romain-jacob](http://www.handidactique.org/charte-romain-jacob))

### Sommaire

<b>Bienvenue</b> .....	p. 2
<b>Votre admission</b> .....	p. 4
<b>Votre séjour</b> .....	p. 5
<b>Vos interlocuteurs</b> .....	p. 6
<b>Hygiène et sécurité</b> .....	p. 7
<b>La lutte contre la douleur</b> .....	p. 9
<b>Charte : usagers, vos droits</b> .....	p. 10
<b>Mieux connaître vos droits</b> .....	p. 11
<b>Vous avez la parole</b> .....	p. 13
<b>Votre sortie</b> .....	p. 14

### Démarche qualité et sécurité des soins

Tous nos établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont consultables dans nos établissements.



## Votre parcours de soins

**Admission directe**  
depuis le domicile

**Admission après  
hospitalisation**



**Arrivée dans votre  
établissement de soins de  
suite et de réadaptation**

- En hospitalisation complète
- En hospitalisation partielle
- En consultation ou soin externe

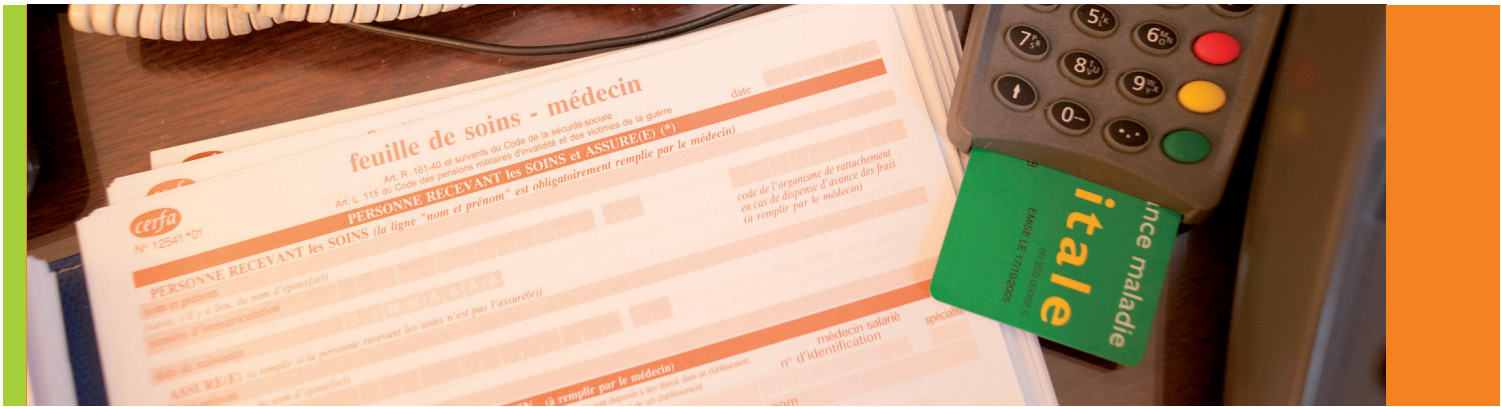


Retour au domicile



### Dossier Médical Partagé

L'établissement vous accompagne dans l'ouverture et la gestion de votre DMP. N'hésitez pas à en faire la demande lors de votre admission.



## Votre admission

À votre arrivée, vous devez vous présenter à l'accueil de l'établissement pour les formalités administratives, indispensables pour une prise en charge des frais d'hospitalisation par les caisses ou organismes de l'Assurance Maladie et régimes complémentaires.

Liste des documents à fournir à l'admission :

- Pièce d'identité ou tous documents officiels justifiant de votre identité ;
- Carte Vitale ou à défaut une attestation d'ouverture de droits à un régime d'assurance maladie ;
- Carte de mutuelle ou d'assurance santé en cours de validité ou à défaut une attestation d'ouverture de droits.

... et selon les cas :

- 2 photos d'identité ;
- Accord de prise en charge ;
- Notification de reconnaissance d'accident de travail ;
- Attestation de maladie professionnelle.

**La liste des pièces à fournir vous sera confirmée avec votre convocation.**

Si vous résidez à l'étranger :

- Assuré social dans un pays européen, merci d'apporter avec vous votre carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire S2.
- Vous résidez hors d'Europe, le séjour est à votre charge, nous vous demanderons une provision sur les frais d'hospitalisation avant ou au moment de votre arrivée.

Présentez également le cas échéant votre bulletin d'hospitalisation délivré par l'hôpital ainsi que les documents médicaux (radiographies, bilan sanguin, ordonnances des traitements en cours, comptes rendus médicaux et/ou chirurgicaux, etc.) en votre possession.

### L'identitovigilance

L'établissement dispose d'une politique d'identitovigilance pour prévenir les risques d'erreur liés à une mauvaise identification des patients. Cette stratégie concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : **le bon soin au bon patient.**

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin.

### Le droit à l'anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

## Votre séjour

Si vous êtes assuré social, l'assurance maladie prend en charge l'intégralité des frais de votre séjour en dehors des éléments suivants :

**Le ticket modérateur** constitue la part non prise en charge par l'Assurance Maladie et s'élève à 20% du tarif du prix de journée de l'établissement, ce tarif est consultable auprès des hôtesses d'accueil.

- Sont exonérés les victimes d'accident du travail ou de maladies professionnelles, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les anciens combattants, les affiliés au régime local Alsace-Moselle, les patients atteints d'affection longue durée ou en invalidité, les pensionnés militaires...
- Pour les bénéficiaires de la CMU ou de l'AME, le ticket modérateur est pris en charge par le régime d'assurance maladie.

Le ticket modérateur peut être facturé directement à votre mutuelle ou complémentaire santé ou vous être remboursé par celle-ci dans les limites des clauses de votre contrat

**Le forfait journalier** (en hospitalisation complète uniquement) : constitue votre contribution aux dépenses hôtelières. Il est dû dans tous les cas, même si vous êtes pris en charge à 100% par l'assurance maladie.

- Sont exonérés les victimes d'accident du travail ou de maladies professionnelles, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les anciens combattants, les affiliés au régime local Alsace-Moselle.
- Pour les bénéficiaires de la CMU ou de l'AME, le forfait journalier est pris en charge par le régime d'assurance maladie.

Le forfait journalier peut être facturé directement à votre mutuelle ou complémentaire santé ou vous être remboursé par celle-ci dans les limites des clauses de votre contrat.

**Les frais annexes** (chambre particulière, téléphone, repas d'accompagnant, télévision, internet...) restent à votre charge, vous trouverez plus d'information en annexe de ce livret. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

### Chambre particulière

Les établissements peuvent vous proposer des chambres individuelles sous réserve de disponibilité.

Si vous ne relevez d'aucun régime de protection sociale, les frais de séjour sont intégralement à votre charge. Dans ce cas, vous serez tenu de verser, au moment de votre arrivée, le montant évalué sur la base de la durée estimée de votre séjour.

## Le transport

**Hospitalisation complète** - Entrée et sortie définitive : en fonction de votre état de santé et sous réserve d'une prescription médicale, le transport est pris en charge directement par l'assurance maladie. Les transports durant le séjour sont organisés et pris en charge par l'établissement. Pour les sorties de week-end, si votre état justifie un véhicule spécialement adapté et /ou médicalisé, le transport est pris en charge par l'établissement, sinon il est à votre charge.

**Hospitalisation partielle** - En fonction de votre état de santé et sous réserve d'une prescription médicale, le transport est pris en charge directement par l'assurance maladie.

Si besoin une liste de transporteurs est à votre disposition à l'accueil.



## Vos interlocuteurs

Les professionnels de l'établissement vous accompagnent et vous conseillent, durant votre hospitalisation, pour une prise en charge adaptée.

N'hésitez pas à les solliciter si vous avez la moindre question.

### Le directeur et l'équipe d'encadrement

Le directeur et les cadres de l'établissement sont à votre écoute et peuvent vous recevoir sur rendez-vous si vous le souhaitez. Pour cela, rapprochez vous de l'accueil.

### Les professionnels médicaux et paramédicaux

(Comme par exemple : médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, orthoprothésistes, psychologues, diététiciennes, intervenant en activité physique adaptée, etc.)

Des équipes pluridisciplinaires élaborent avec et pour vous un programme de soins adaptés et personnalisés.

Vous pouvez solliciter un entretien individuel avec le médecin, soit au cours de sa visite, soit auprès du personnel soignant. Il peut recevoir votre famille sur rendez-vous pris au secrétariat médical ou auprès du personnel soignant.

### Le service social

Un assistant social peut vous accompagner dans la réalisation de votre projet personnalisé, dans vos démarches administratives ou pour votre retour à domicile. N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'équipe soignante si nécessaire.

### Les autres professionnels

(Comme par exemple : agents de service hospitaliers, personnel des services techniques, personnel administratif, etc.)

Les agents de service hospitaliers assurent l'entretien quotidien de votre chambre et le service de portage des repas. Le personnel hôtelier assure le service en salle à manger. Le personnel des services techniques contribue au bon fonctionnement des installations et des équipements. Le personnel administratif se tient à votre disposition pour la facturation, l'encaissement, le téléphone, la télévision ou le dépôt des valeurs.

### Étudiants et stagiaires

Dans certains de nos établissements à vocation d'enseignement, des médecins et étudiants en formation sont amenés à participer à votre prise en charge, sous réserve de votre accord.



## Hygiène et sécurité

### La sécurité incendie

L'établissement est équipé d'un système de sécurité incendie. Les consignes sont précisées sur les plans d'évacuation affichés dans chaque couloir. Vous pouvez participer à la sécurité de tous en nous faisant part de toute anomalie que vous pourriez rencontrer pendant votre séjour.

En toutes situations, gardez votre calme et conformez-vous aux consignes données par le personnel et les sapeurs-pompiers. L'utilisation des ascenseurs est interdite en cas de sinistre.

Pour rappel : il est également interdit d'apporter et d'installer tout type d'appareils électroménagers (ventilateurs, bouilloire électrique, sèche-cheveux, etc.)

### La sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire et stocker dans l'établissement des produits alimentaires périssables.

### La sécurité des biens

Un coffre central est à votre disposition pour déposer votre argent et/ou vos objets de valeurs. En cas de refus, l'établissement décline toute responsabilité (perte ou vol).

### Les médicaments

Pour votre sécurité, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin du service. Remettez vos médicaments personnels à l'équipe soignante dès votre arrivée.

### Addictions : alcool, tabac, drogue et produits illicites

L'introduction d'alcool et de substances illicites est rigoureusement interdite dans l'établissement. Etre en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants dans l'établissement est strictement interdit.

N'hésitez pas à avertir un professionnel soignant de vos difficultés en particulier en cas de volonté et/ou sevrage.

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement, y compris dans les chambres, en application du décret 2006-1386 du 26 novembre 2006, sous peine de poursuites judiciaires.

Si besoin, vous pouvez contacter :

- "Tabac info service" par téléphone, au 39 89 ou sur [www.tabac-info-service.fr](http://www.tabac-info-service.fr)
- "Alcool info service" par téléphone, au 0 980 980 930 ou sur [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr)
- "Drogues info service" par téléphone, au 0 800 23 13 13 ou sur [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr)

### Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur. Tous les usagers sont soumis au respect de ce règlement intérieur. Il est accessible au sein de chaque établissement, à l'accueil et dans les chambres.





## Hygiène

- Respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque...) qui vous sont données, y compris lors des séances de thérapie.
- Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement sauf sur dérogation (ex: animaux d'assistance).

## La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, une Équipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH), composée de professionnels de santé. Elle établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Elle veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions de l'EOHH, dans l'intérêt de tous. Le programme annuel de lutte contre les infections liées aux soins de l'établissement et le résultat du tableau de bord sont consultables sur demande à l'accueil.

## La prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement. L'équipe opérationnelle en restauration nutrition assure la mise en œuvre de ce programme.

## Laïcité et culte

La charte de laïcité s'applique dans l'établissement (voir site du ministère des Solidarités et de la Santé : [solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte\\_laicite.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/charte_laicite.pdf)).

Vous êtes libre d'exprimer vos convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de tous.

Les coordonnées des représentants des cultes sont disponibles à l'accueil.

## Respect

La courtoisie est la règle dans les rapports entre vous et nos équipes. Le respect doit être réciproque. Quelque soit votre sentiment, nous vous remercions de vous adresser avec calme aux membres de l'équipe qui vous soigne.

## Les vigilances sanitaires

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation du matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévoyance des risques et des vigilances.

## Mesures exceptionnelles

En situation de crise ou d'urgence, des mesures restrictives peuvent être mises en place (visites, déplacements, utilisations d'équipements de protections individuelles...). Dans ce cas, vous en serez informé.



## La lutte contre la douleur



Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.11110-5 du code de la santé publique « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Retrouver notre contrat douleur en annexe de ce livret.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est possible.

### Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

### Traiter et soulager

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

### Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

### Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- En répondant à vos questions ;
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement;
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

### Le CLUD

Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), ainsi que de la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge. Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre douleur.



# 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



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.

\* 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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée. Retrouvez dans ce livret, les principes généraux de la charte. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, disponible en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr), et consultable dans chaque service. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'établissement.

## Mieux connaître vos droits

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.



### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, au cours du séjour, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

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.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, le formulaire est disponible en annexe de ce livret et vous pouvez en parler aux professionnels. (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-870 du 22 avril 2005)

### La personne de confiance

Au moment des formalités administratives, vous avez indiqué le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin.

Lors de votre admission ou pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit (voir annexes), une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », 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 en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels. (cf article L.1111-6 du code de la santé publique)

### Votre dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant, voir votre refus exprimé de toute communication de celui-ci. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. 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 48 heures après votre demande. Si les informations datent de moins de cinq ans le délai est de huit jours, sinon le délai est porté à deux mois.

Votre dossier médical est conservé à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe selon les délais réglementaires.

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels. (cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)



## Informatique et liberté

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques. Certaines de ces informations une fois anonymisées peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L. 1461-3 du code de la santé publique. Le Délégué à la Protection des Données de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « Informatique et Libertés » révisée en Juin 2018. Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

Droit à l'information sur la finalité des fichiers constitués, droit d'accès aux informations vous concernant, droit de rectification de ces informations, droit d'opposition pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi.

Vous pouvez exercer ces droits sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement ou par mail à : [dpo.ug-ne@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:dpo.ug-ne@ugecam.assurance-maladie.fr)

## L'établissement, les médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et la Direction Générale de l'UGECAM. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Au sein de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitons vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

## L'engagement en faveur de la diversité

Les établissements de l'UGECAM Nord-Est s'engagent à respecter le principe de non-discrimination sous toutes ses formes, qu'il s'agisse de leurs salariés ou des personnes hospitalisées. Ils garantissent l'égal accès de tous aux soins qu'ils dispensent.

## Droit à l'information et consentement libre et éclairé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré lors de rencontres avec l'équipe pluridisciplinaire. Suivant les informations qui ont été fournies, vous prenez les décisions concernant votre santé.

Aucun acte médical et traitement ne peut être pratiqué sans un consentement libre et éclairé. Les professionnels de santé doivent fournir toutes les informations utiles à votre décision.

## Recherche biomédicale

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à un protocole de recherche afin d'améliorer les connaissances et les prises en charge thérapeutiques. Après explications, le médecin sollicitera votre consentement par écrit. Vous êtes libres de refuser ou d'arrêter de participer à ce protocole, sans donner de justification, et sans que cela n'impacte votre prise en charge dans notre établissement. Toute recherche en cours a obtenu une autorisation par les autorités compétentes.



## Vous avez la parole

Vous pouvez exprimer oralement vos observations auprès de tout professionnel de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser, par vous-même ou via l'intermédiaire d'un professionnel, une réclamation ou plainte écrite au représentant légal de l'établissement. Une copie du document vous est délivrée sans délai. (cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique)

### La Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle a été créée suite au Décret du 2 mars 2005 et modifiée par le Décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers des établissements de santé.

Dans l'établissement, la commission a pour missions d'examiner :

- les demandes d'accès au dossier du patient et les délais de transmission,
- les réclamations et plaintes formulées oralement ou par écrit (courrier, registre des plaintes et réclamations, etc.) par les patients ou leur entourage ainsi que des suites qui leur sont données,
- les résultats des enquêtes de satisfaction des patients et des appréciations formulées,
- les événements indésirables et les actions correctives mises en place.

La CDU formule des avis et des recommandations suite à l'analyse des pratiques concernant le respect des droits et de l'information des usagers afin d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Un « projet des usagers » peut être initié et porté par les représentants des usagers (RU) et les éventuelles associations conventionnées intervenant dans l'établissement.

Si besoin, vous pouvez contacter et/ou rencontrer tout membre de la CDU dont les Représentants des Usagers de votre établissement (voir annexes).

### Le médiateur

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Vous pouvez consulter la liste des associations de bénévoles à l'accueil de l'établissement.



## Votre sortie

Votre sortie sera préparée avec vous et avec l'équipe pluridisciplinaire qui vous a accompagnée lors de votre séjour. Tout sera mis en oeuvre afin de permettre la continuité de vos soins ou la mise en place d'aides nécessaires.

À l'issue de votre hospitalisation, l'établissement fera parvenir un compte-rendu de séjour au médecin qui vous l'a prescrit. Celui-ci contient toutes les informations sur les examens et les traitements que vous avez reçus. Un double de ce compte-rendu pourra être adressé au médecin de votre choix lui permettant ainsi d'assurer la continuité des soins.

Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre l'avis médical, il vous faudra signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité.

Les patients mineurs ne peuvent sortir qu'en présence du représentant légal.

Au moment du départ, il vous sera délivré si nécessaire :

- un bulletin de situation (à demander à l'accueil),
- une ordonnance de médicaments et/ou de soins afin de poursuivre votre traitement,
- une prolongation d'arrêt de travail,
- un rendez-vous éventuel pour une consultation ultérieure,
- une prescription médicale de transport si votre état l'exige.

N'hésitez pas à demander au personnel soignant toutes les explications utiles.

Si vous étiez en hospitalisation complète, assurez-vous, avant de quitter votre chambre, de n'y avoir laissé aucun objet personnel. Et n'oubliez pas de reprendre les objets et valeurs déposés au coffre.



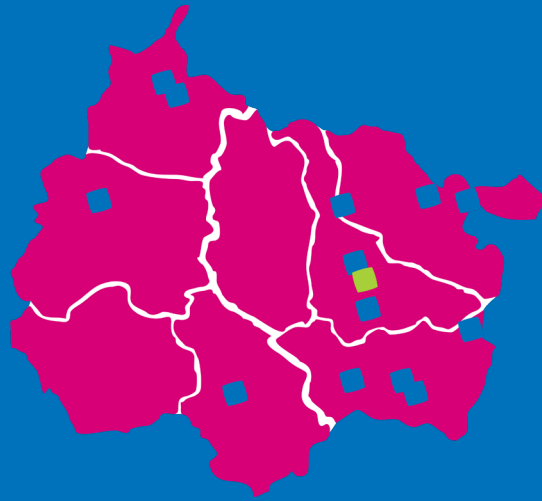
### Votre avis nous intéresse

Dans la logique de notre démarche qualité, nous recueillons et analysons votre satisfaction.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis à votre sortie.

Les résultats des questionnaires sont affichés chaque année dans l'établissement.

Depuis Octobre 2020, nos établissements ont intégré le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience patient nommé **e-Satis**. Si vous avez accepté de transmettre votre adresse mail, vous recevrez un questionnaire par mail après votre sortie. Vous indiquerez votre satisfaction et partagerez votre expérience de votre séjour. L'analyse de vos réponses est transmise à l'établissement et apparaît sur le site de Scope Santé : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)



## UNE OFFRE DE SOINS RÉGIONALE

### DIRECTION GÉNÉRALE UGECAM NORD-EST

75 boulevard Lobau  
 54 000 NANCY  
 Tél. : 03 83 67 65 00  
 Fax : 03 83 67 65 02

contact.ugecamne.ug-ne@  
 ugecam.assurance-maladie.fr

[www.ugecam-nordest.fr](http://www.ugecam-nordest.fr)

### SECTEUR SANITAIRE

Institut Régional de  
Réadaptation (IRR)

Centre Louis Pierquin  
 75 boulevard Lobau  
 CS 34209  
 54 042 NANCY CEDEX  
 Tél. : 03 83 52 97 00

Centre de réadaptation de  
 Lay-Saint-Christophe  
 rue du Professeur Montaut  
 54 690 LAY-SAINT-  
 CHRISTOPHE  
 Tél. : 03 83 22 23 24

Centre de réadaptation  
 physique pour enfant de  
 Flavigny  
 46, rue du Doyen-Parisot  
 BP 2  
 54 630 FLAVIGNY-SUR-  
 MOSELLE  
 Tél. : 03 54 59 19 19

Centre médical diététique  
 « l'Alumnat » de Scy-  
 Chazelles  
 7, rue de Moulins  
 57 160 SCY-CHAZELLES  
 Tél. : 03 87 60 31 11

Établissement des Ardennes

Site adulte : CRFA, S'-Julien  
 34 rue de Warcq  
 08 000 CHARLEVILLE-  
 MÉZIÈRES  
 Tél. : 03 24 52 63 00  
 Site enfant : CRFE  
 147 route de Charleville  
 08 090 WARNÉCOURT  
 Tél. : 03 24 57 18 64

Maison d'enfants à  
 caractère sanitaire  
 spécialisé (MECSS) « La  
 Combe » de Senones  
 La Combe  
 88 210 SENONES  
 Tél. : 03 29 57 88 88

Centre de médecine  
 physique et de  
 réadaptation (CMPR)  
 « Le Hohberg »  
 50 rue Rouhling  
 57 200 SARREGUEMINES  
 Tél. : 03 87 95 96 97

### SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

CPO et UEROS de Nancy

75 boulevard Lobau  
 CS 34209  
 54 042 NANCY CEDEX  
 Tél. : 03 83 52 97 00

Maison d'Accueil  
 Spécialisée - Foyer d'Accueil  
 Médicalisé (MAS-FAM)  
 67 B rue des Alliés  
 57 740 LONGEVILLE-LÈS-  
 S'-AVOLD  
 Tél. : 03 87 00 18 20

Établissements des  
Ardennes

Site adulte : CPO, UEROS,  
 SAMSAH/SAVS  
 34 rue de Warcq  
 08 000 CHARLEVILLE-  
 MÉZIÈRES  
 Tél. : 03 24 52 63 00  
 Site enfant : CRME, SESSAD  
 147 route de Charleville  
 08 090 WARNÉCOURT  
 Tél. : 03 24 57 18 64

Pôle DITEP Vosges  
(ITEP, SESSAD)

Antenne de La Combe  
 La Combe  
 88 210 SENONES  
 Tél. : 03 29 57 88 88

Antenne d'Épinal

3, Allée des Érables  
 88 000 ÉPINAL  
 Tél. : 03 29 67 51 30

Établissements « Val-de  
 Suisse » de Chaumont-  
 Brotttes  
 (IME, Polyhandicap, SESSAD)  
 Rue Quellemelle  
 52 000 CHAUMONT-  
 BROTTE  
 Tél. : 03 25 32 04 73

Établissements de Darney  
(IF PRO, SESSAD Pro-Vosges,  
SESSAD « Les Sources »)

Route d'Attigny  
 88 260 DARNEY  
 Tél. : 03 29 09 31 86

Établissements du Val-d'Ajol  
(IME, SESSAD)

La Feuillée Dorothée  
 88 340 LE-VAL-D'AJOL  
 Tél. : 03 29 30 07 80

Établissements « Villa-In-  
Sylva » de Ville-en-Selve  
(IME, SESSAD)

CHD 33  
 51 500 VILLE-EN-SELVE  
 Tél. : 03 26 61 11 77