



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Bienvenue dans un établissement de l'UGECAM Hauts-de-France



Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

L'UGECAM, un groupe engagé

1^{er} opérateur privé à but non lucratif

13 UGECAM en région

90 structures sanitaires

135 structures médico-sociales

150 sites géographiques

13 500 professionnels

14 500 lits et places

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le Groupe UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous. L'UGECAM Hauts-de-France a signé la charte Romain JACOB pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.

Des soins conventionnés

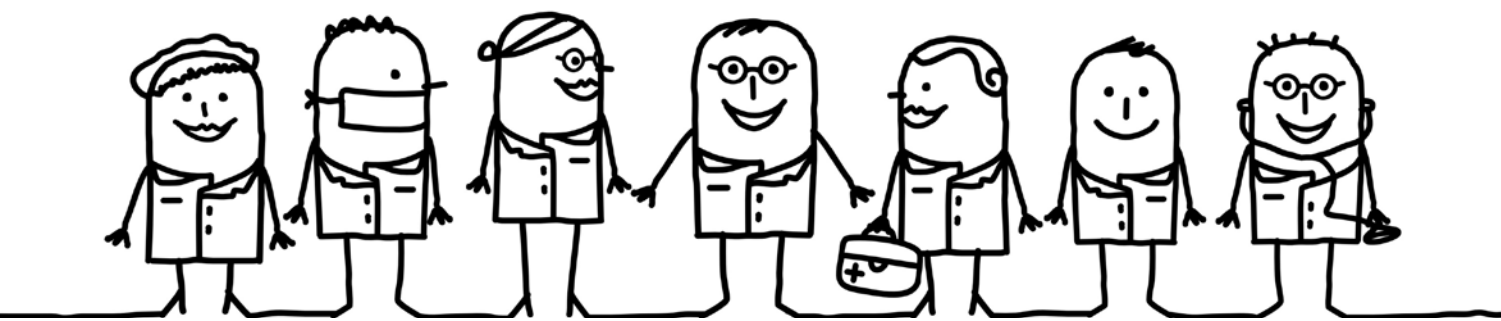
Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le Groupe UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnel.



Bienvenue à l'UGECAM Hauts-de-France

La direction et l'ensemble des personnels de l'UGECAM Hauts-de-France sont heureux de vous accueillir dans l'un de leurs établissements et vous souhaitent un prompt rétablissement.

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

Nos équipes médicales, soignantes, logistiques et administratives mettent tout en œuvre pour vous accueillir et vous soigner dans les meilleures conditions possibles. Elles s'efforceront de vous apporter les soins, l'information et l'accompagnement dont vous avez besoin.

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.

Qui sommes-nous ?

Opérateur régional de santé, privé à but non lucratif, l'UGECAM Hauts-de-France est un réseau d'établissements de santé de l'Assurance Maladie, répartis sur le Nord, le Pas-de-Calais, la Somme, l'Oise et l'Aisne.

Démarche qualité et sécurité des soins

L'UGECAM Hauts-de-France est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et de l'évaluation des pratiques professionnelles.

Nos indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont consultables sur Internet www.scopesante.fr, et affichés dans nos établissements.



4

établissements
sanitaires

15

structures
médico-sociales



1 495

lits et places



2 151

personnes accueillies/an



Mon admission

A votre arrivée, le personnel de l'accueil vous assiste dans les démarches administratives. Pour votre admission, les documents à fournir sont : Pièce d'identité, Carte vitale / Attestation d'assurance maladie de moins de 2 mois, Carte de mutuelle à jour / Carte de Complémentaire Santé Solidaire (ex CMU).

Personne à prévenir en cas d'urgence

Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence. Nous vous demanderons également si vous souhaitez désigner une personne de confiance (article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique).

La non divulgation de présence

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers. 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. Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

Nos chambres

Tous nos établissements comportent des chambres individuelles ou doubles. Elles sont équipées d'un cabinet de toilette et/ou d'une douche.

Demande de chambre individuelle

Pour convenance personnelle, vous pouvez faire une demande de chambre particulière à un lit dans la plupart de nos établissements. Un formulaire de demande est à remplir à l'accueil. Une chambre individuelle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et vous sera facturée. Ce montant est à votre charge. Renseignez-vous au préalable d'une éventuelle prise en charge par votre complémentaire santé.

Les frais de séjour

Les tarifs sont affichés au sein de l'établissement. Si vous ne relevez d'aucun régime de protection sociale, les frais de séjour seront intégralement à votre charge. Si vous êtes assuré social, et selon votre régime de protection sociale, seul le forfait journalier et selon les cas, le ticket modérateur seront à votre charge.

Le transport

L'Assurance Maladie peut prendre en charge vos frais de transport sous certaines conditions. En fonction de votre état de santé et de votre niveau d'autonomie, le médecin vous prescrira le mode de transport le plus adapté (ambulance, véhicule de transport sanitaire léger, taxi ou véhicule particulier). Pour plus d'informations, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat médical de l'établissement ou de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

Nous sommes à votre disposition

N'hésitez pas à vous adresser aux agents d'accueil si vous avez un doute quant à votre situation ou aux frais restant à votre charge.

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

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

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** et consultable dans chaque service.

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



Ma sécurité

L'établissement met en oeuvre les moyens préventifs afin de garantir la sécurité des biens et des personnes. En respectant les consignes qui vous sont communiquées, vous contribuerez, vous aussi, à la prévention des risques dans l'établissement.

Votre identité, c'est votre sécurité

L'établissement est engagé dans une démarche d'identitovigilance pour prévenir et éviter les risques et les erreurs liés à l'identification du patient. Être bien identifié garantit le bon soin au bon moment, au bon patient.

Tout au long de votre séjour assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif).

Tabac

En application de la législation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement. Des espaces fumeurs sont identifiés.

En tant que structure de santé, l'établissement est engagé dans le cadre de la prévention du tabagisme, l'équipe peut vous apporter tout soutien et information dans cette démarche.

La cigarette électronique est interdite dans les espaces communs.

Sécurité incendie

Notre établissement est équipé d'un système de détection incendie. Des consignes de sécurité sont affichées dans la structure. Prenez-en connaissance dès votre arrivée. En cas d'incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel et respectez bien les indications qui vous sont données. Il est formellement interdit de fumer dans les chambres et au sein de l'établissement.

Sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire dans l'établissement des aliments cuisinés ou devant être conservés au réfrigérateur. Il est également interdit d'installer des appareils électroménagers (réfrigérateurs, micro-ondes, etc.).

Alcool

Dans votre intérêt et pour votre santé, la consommation d'alcool n'est pas autorisée dans l'établissement.

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 votre famille ou au personnel soignant à votre arrivée.

Prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de chaque établissement un correspondant hygiène chargé de lutter contre les infections associées aux soins. Ce correspondant établit annuellement un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il 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 menées dans l'intérêt de tous. Des actions de sensibilisation peuvent être organisées au sein de l'établissement.

La prévention des troubles d'alimentation-nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, l'équipe de restauration et les soignants travaillent ensemble en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement.

Les vigilances sanitaires

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un 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.

Hygiène et propreté

Pour votre bien-être et celui des autres patients, veuillez respecter la propreté de l'établissement et de votre chambre. Veuillez également à une bonne hygiène corporelle durant votre séjour.

Linge

L'entretien des effets personnels doit être assuré par vous-même ou votre entourage. Durant le séjour, le personnel de l'établissement gère l'ensemble de votre literie et l'adapte à vos besoins.

Respect d'autrui

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'utiliser avec discrétion les radios et télévisions, d'éviter les conversations trop bruyantes et de réduire l'intensité lumineuse la nuit.



Mes interlocuteurs

Une équipe est à votre disposition pour vous accompagner dans le projet personnalisé de soins et répondre à vos besoins durant votre séjour.

Comment reconnaître les professionnels ?

Les professionnels sont identifiés par un badge mentionnant leurs nom et fonction.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

L'équipe pluridisciplinaire est composée de nombreux professionnels : médecins, cadre de santé, infirmier·e·s, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, rééducateurs, agents de service hôtelier, animateur·trice, conseiller·e en insertion sociale et professionnelle.

Les professionnels administratifs

Le personnel administratif est composé d'un directeur, et d'une équipe administrative.

Les professionnels techniques ou informatiques

Le pôle logistique est composé d'agents de service assurant la restauration et l'entretien des locaux, d'un agent technique chargé de la maintenance.

Les étudiants et stagiaires

L'établissement accueille des stagiaires dans le domaine de la santé et de l'animation. Ces stagiaires peuvent être amenés à participer à votre accompagnement dans le respect de la confidentialité. Vous êtes autorisé à vous y opposer.



La lutte contre la douleur

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

Article L.1110-5 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... »

Le CLUD

Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) existe au sein de l'établissement. Ce comité réfléchit, propose, met en œuvre et suit des actions visant à améliorer la prise en charge de la douleur. Il sensibilise les soignants et met en place des protocoles de prise en charge de la douleur.

La douleur est un signal d'alarme, tout le monde ne réagit pas de la même manière, vous êtes le/la mieux placé(e) pour évaluer et décrire votre douleur. Signalez-la dès son apparition. Vous pouvez en parler à tout moment de votre prise en charge : **plus elle est traitée tôt, plus elle est facile à soulager**. Prévenir, traiter et soulager votre douleur est possible.

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien...

Traiter et soulager

Après un examen médical ou un soin douloureux, un traitement à visée antalgique peut être prescrit (médicamenteux ou non)

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 allez définir votre douleur, la décrire dans ses caractéristiques et son intensité avec les outils d'évaluation mis en place par l'équipe soignante.

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



Mieux connaître mes droits

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, modifiée par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016, 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, 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. Elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées. 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, parlez en 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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, 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. La désignation que vous effectuerez doit être cosignée par la personne visée. 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 droit d'accès au dossier médical

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. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement sur demande écrite adressée à la direction - accompagnée d'une pièce d'identité. 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 mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois 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.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'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.

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 régionale 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 cette UGECAM et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions 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.

Le statut des mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous adresser à la direction de l'établissement.

L'engagement en faveur de la diversité

Les établissements de l'UGECAM Hauts-de-France 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. Le personnel est recruté sur la base de ses compétences, de ses expériences et de son professionnalisme sans tenir compte de l'origine, de la couleur de peau, du sexe, de la langue, de l'âge, du mode de vie ou des convictions.

Le libre choix du patient

L'établissement dispose d'une charte de bonnes pratiques, signée avec les prestataires avec lesquels il travaille. Le patient reste libre de faire appel au prestataire de son choix (matériel, HAD, etc.)



J'ai la parole

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. Les membres de la Commission des Usagers sont à votre écoute pour vous aider dans vos démarches.

Conformément à l'article L1112-3 du code de la santé publique, modifié par la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, art. 183, les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Les membres de la CDU sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

La commission des usagers (CDU)

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 remarques ou propositions. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part soit via le questionnaire de sortie, soit par tout autre moyen (courrier, demande de rendez-vous).

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de représentants des usagers, titulaires et suppléants.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le directeur ou la communiquer au représentant des usagers.

Le représentant veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique (1).

Il fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont également communiqués aux membres de la commission des usagers.(2)

(1) Cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94

(2) Cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique

L'expression de la plainte

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. (*cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique*)

Le traitement de la plainte ou réclamation

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites, adressées à l'établissement, est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs ils sont simultanément saisis.

La permanence d'écoute et de rencontre

Votre avis peut être recueilli par oral ou par écrit par tout professionnel. Régulièrement durant votre séjour et au moment de votre sortie, l'équipe vous invitera à répondre à un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de votre prise en charge. Les coordonnées des représentants d'usagers sont affichées. Ils se tiennent à votre disposition pour toute écoute et interrogation de votre part.

Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la CDU qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. (*cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique*)



Ma sortie

Votre sortie fait l'objet d'une décision médicale. Elle sera préparée en amont avec vous et l'ensemble de l'équipe.

Votre avis nous intéresse

Votre avis nous est très utile pour améliorer la qualité de votre prise en charge. A cet effet différents moyens sont mis à votre disposition pour faciliter votre expression :

- Contacter la CDU (Commission Des Usagers)

- Un questionnaire vous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations.

Vous pouvez également par ce biais, nous faire part de remarques ou commentaires qui seront présentés à la CDU.

Fin de l'hospitalisation

La fin de votre hospitalisation fera l'objet d'une synthèse avec l'équipe pluriprofessionnelle de l'établissement.

Les formalités médicales

Pour votre sortie, il vous sera remis tout document nécessaire à la poursuite de vos soins : lettre de sortie, ordonnances, rendez-vous à venir... Une lettre de sortie sera adressée au médecin qui vous suit habituellement.

Les formalités administratives

Les formalités administratives de sortie s'effectuent auprès du secrétariat.



RGPD & Loi informatique et libertés

Nos équipes s'organisent afin d'assurer la confidentialité et la sécurité du traitement de vos données personnelles, qu'elles soient enregistrées sur des supports informatiques ou des supports papier.

Vos données proviennent de vos échanges avec les professionnels exerçant dans l'établissement, des examens, actes et consultations réalisés lors de votre prise en charge. Elles peuvent également provenir de correspondants médicaux extérieurs, que vous aurez préalablement autorisé à nous transmettre des informations.

Si cela a été jugé utile à vos soins, elles peuvent provenir de vos proches.

Conformément à la réglementation, vos données ne sont accessibles qu'à l'équipe professionnelle concourant à votre prise en charge au sein de notre établissement. Ces professionnels sont habilités individuellement par le Directeur à accéder à vos données, dans le respect du secret professionnel et dans la limite du « besoin d'en connaître ».

Si vous le souhaitez, certaines données utiles seront transmises de façon sécurisée, aux correspondants médicaux-soignants extérieurs assurant la continuité de votre prise en charge. Avec votre accord, le compte-rendu d'hospitalisation sera versé dans votre DMP (Dossier médical Partagé) si vous en possédez un.

Dans les strictes conditions prévues par le Code de santé publique, sauf opposition de votre part, des informations peuvent être transmises à votre entourage. Sous certaines conditions qui vous seront exposées, la personne de confiance que vous désignerez peut également être destinataire d'informations.

Vos données ne sont pas transférées en dehors de l'Union Européenne.

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 et l'article 57 de la loi Informatique et Libertés, sous réserve de votre information individuelle préalable.

Vos données sont conservées pour une durée conforme à la réglementation en vigueur (exemple du dossier patient : 20 ans à compter de la dernière consultation, pour les patients majeurs, sauf conditions particulières).

L'UGECAM Hauts-de-France faisant partie de l'Assurance maladie, elle applique la « Politique générale de protection des données personnelles » de celle-ci :

www.ameli.fr/assure/protection-donnees-personnelles

Ces mesures de protection peuvent être techniques (mots de passe complexes pour l'accès au dossier patient informatisé, armoires et locaux d'archivages fermés...) ou organisationnelles (formation des professionnels, contrôles...).

Le Directeur Général de l'UGECAM Hauts-de-France a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO), qui veille en toute indépendance au respect de la réglementation, et notamment de vos droits : Droit à l'information, d'accès, de rectification, à la portabilité. Les Droits d'opposition et d'effacement s'exercent également pour des raisons légitimes, dans les conditions fixées par la Loi.

Vous pouvez exercer ces droits, à tout moment, sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement. La demande peut aussi être faite au DPO par voie électronique : dpo.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles.

Commission Nationale Informatique et Libertés - CNIL – TSA-80715-75334 PARIS CEDEX07

Direction régionale

2 rue d'Iéna CS70004 - 59043 LILLE cedex
 Tél. : 03 28 82 02 20 - contact.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr

ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES

1 Centre de Soins Antoine de Saint-Exupéry (CASE)

Rue Léon Droux
 62880 Vendin-le-Vieil
 Tél. : 03 21 79 53 00

2 Clinique Le Ryonval

182 Route de Lens
 62223 Sainte-Catherine
 Tél. : 03 21 50 71 71

3 CRF Saint-Lazare

14 rue Pierre et Marie Curie
 60000 Beauvais
 Tél. : 03 44 89 74 89

4 CRF Le Val Bleu

57 avenue Désandrouin
 59322 Valenciennes
 03 27 46 22 98

ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

1/2 DITEP & SESSAD Moyembrie

27 rue Marceau
 02700 Tergnier
 Tél. : 03 23 38 37 10

3/4 DITEP & SESSAD Saint-Christophe

7 rue du Prieuré
 60700 Fleurines
 Tél. : 03 44 63 84 10

5 Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle (CLRP)

3 rue du Docteur Charcot
 59000 Lille
 Tél. : 03 20 10 43 60

6 Unité d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Socioprofessionnelle (UEROS)

3 rue du Docteur Charcot
 59000 Lille
 Tél. : 03 20 17 93 70

7/8 Centre La Mollière : CPO, CRP et SAMSAH

19/21 boulevard de Paris BP39
 62601 Berck-sur-mer Cedex
 Tél. : 03 21 89 07 07

9 MAS Les Hélianthès

Rue Léon Droux
 62880 Vendin-le-Vieil
 Tél. : 03 21 79 53 00

10 La Juvènerie : Foyer de Vie et Foyer d'Accueil Médicalisé

85 Route de Béthune
 62223 Sainte-Catherine
 Tél. : 03 21 60 77 60

12 EHPAD Résidence des Pays de Somme

Rue Clodimir Ducrocq
 80520 Woincourt
 Tél. : 03 22 26 40 56

13 EHPAD Dampierre

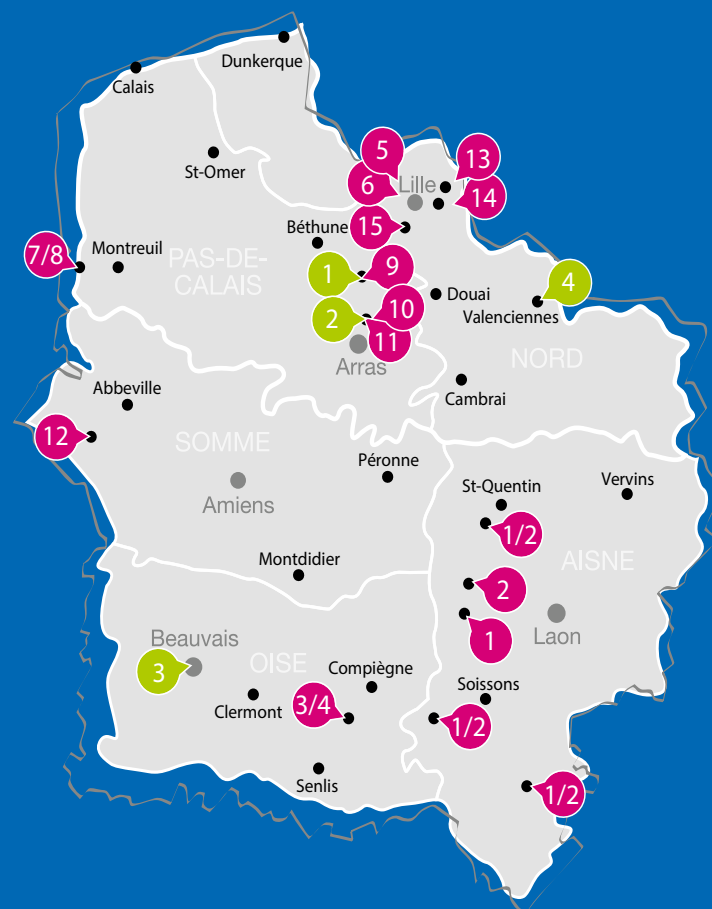
Rue Dampierre
 59100 Roubaix
 Tél. : 03 20 75 41 40

14 EHPAD Rose May

Rue Jules Boët
 59700 Marcq-en-Baroeul
 Tél. : 03 28 82 02 24

15 EHPAD La Verderie

40 rue Pasteur
 59320 Haubourdin
 Tél. : 03 20 07 24 69



**Un réseau d'établissements
sanitaires et médico-sociaux**
 au service des enfants et adolescents,
 des adultes, des personnes âgées
 et des personnes handicapées
 en reconversion professionnelle

> www.ugecam-nord.fr