Livret d'accueil de l'usager

GROUPE NORD-EST UGECAM

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

Un groupe de l'Assurance Maladie

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 expertises, des moyens humains et techniques performants pour satisfaire vos attentes et vos besoins.

Durant votre séjour, les professionnels organiseront votre prise en charge. Elle sera coordonnée par un médecin spécialiste, sur la base d'un projet de soins personnalisé, en collaboration avec une équipe de professionnels 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 ainsi qu'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)

Sommaire

Bienvenue ..... p. 2
Votre admission ..... p. 4
Votre séjour ..... p. 5
Vos interlocuteurs ..... p. 6
Hygiène et sécurité ..... p. 7
La lutte contre la douleur ..... p. 9
Charte : usagers, vos droits ..... p. 10
Mieux connaître vos droits ..... p. 11
Vous avez la parole ..... p. 13
Votre sortie ..... 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 et accessibles sur Qualiscope sur le site www.has-sante.fr).

Votre parcours de soins

Admission directe
depuis le domicile

Admission après hospitalisation

Arrivée dans votre établissement de soins de suite et de réadaptation

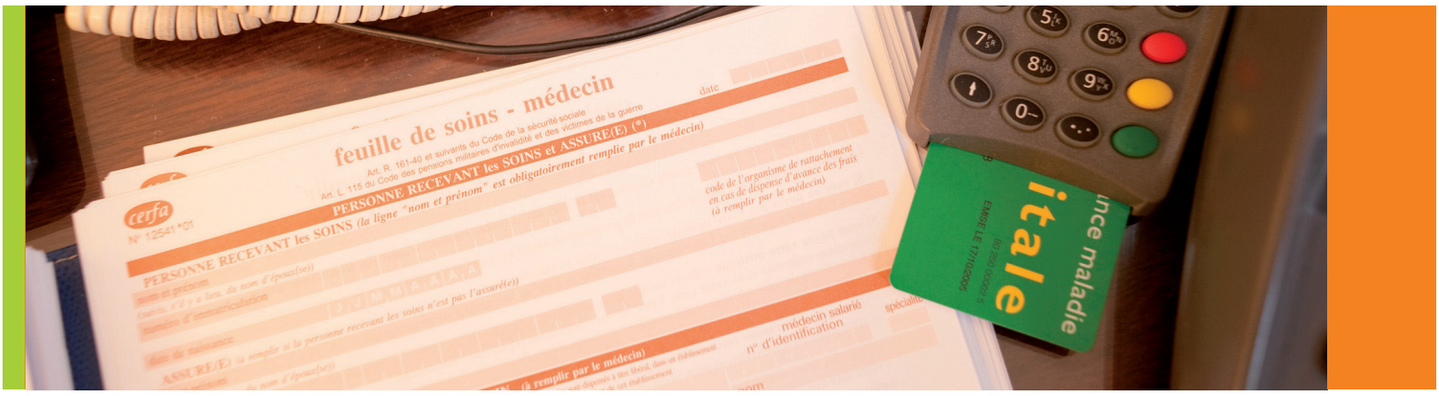
- En hospitalisation complète
- En hospitalisation partielle
- En consultation ou soin externe

Retour au domicile

Transfert vers un autre établissement

Mon Espace Santé

L'établissement permet le transfert d'informations liées à votre séjour directement dans votre dossier médical partagé (DMP) sur Mon Espace Santé sous réserve de votre accord.



Votre admission

À votre arrivée, vous vous présentez à l'accueil de l'établissement pour réaliser 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 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 convovation.

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.

Munissez-vous 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. Cela garantit 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'informations en annexe de ce livret. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

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, une provision évaluéé sur la base de la durée estimée de votre séjour.

Chambre particulière

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

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 à votre initiative, le transport 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.

L'accueil de l'établissement peut vous accompagner en cas de difficultés.

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 des repas. 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 interdit d'apporter et d'installer tout type d'appareils électroménagers (ventilateurs, bouilloire électrique, séche-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 perissables.

La sécurité des biens et des personnes

L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour des raisons de sécurité. Vous pouvez exercer votre droit d'accès, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier.

Nous vous invitons à limiter l'apport d'objets de valeurs. Si besoin votre argent ou ces objets de valeurs pourront être sécurisés temporairement dans le coffre central. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou vol.

Les médicaments

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

Vous retrouverez les recommandations de bonne pratique de gestion des médicaments en annexe de ce livret.

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
- "Alcool info service" par téléphone, au 0 980 980 930 ou sur www.alcool-info-service.fr
- "Drogues info service" par téléphone, au 0 800 23 13 13 ou sur www.drogues-info-service.fr

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 associées aux soins. 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. Nous vous questionnerons sur les éventuelles allergies alimentaires et/ou troubles de la déglutition.

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.

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.

Respect

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

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 prévention des risques et des vigilances.

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.

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.

Dans cet établissement nous nous engageons avec vous à prévenir, traiter ou soulager votre douleur.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins, examens ou séances de rééducation : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, exercices de kinésithérapie…
- 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 ;
- En vous associant en tant qu'acteur dans cette prise en charge.

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…

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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, 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.

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. Les directives peuvent être déposées dans la rubrique entourage et volonté de mon profil médical dans mon Espace Santé.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, le formulaire est disponible en annexe de ce livret et vous pouvez en parlez 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

Lors de votre admission ou pendant votre séjour, nous vous recommandons de désigner, par écrit (voir annexe), 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. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur demande écrite auprès de la direction. Ces données peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Nous mettrons ces informations à votre disposition après le délai légal de réflexion de 48 heures et avant 8 jours si les informations médicales datent de moins de 5 ans (délai porté à 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans). 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)

Votre consentement à la recherche bio-médicale

Votre établissement réalise des protocoles de recherche biomédicale pour lesquels vous pourriez être sollicités. Après explication du protocole, votre consentement écrit sera demandé. Vous êtes libre de refuser ou d'arrêter de participer à ce protocole sans donner de justification et sans que cela n'impacte votre prise en charge.

Les données recueillies pourront être réutilisées pour d'autres protocoles de recherche avec des critères d'inclusion similaires. Si vous souhaitez vous opposer à cette réutilisation, vous pouvez vous rendre à l'adresse suivante : https://www.groupe-ugecam.fr/ugecam-nord-est/dynamique-universitaire

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

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 Nord-Est. 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 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.

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.

Laïcité et culte

La charte de laïcité s'applique dans l'établissement (voir site du ministère des Solidarités et de la Santé : 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.

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 :

- De veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches,
- D'améliorer la qualité de votre accueil et de votre prise en charge, ainsi que celle de vos proches,
- De consulter et de communiquer les résultats des enquêtes de satisfaction,
- De garantir la liberté d'expression de vos griefs auprès des responsables de l'établissement et des suites données,
- De vous informer sur toutes les voies de recours et de conciliation possibles
- De vous accompagner lors d'une éventuelle médiation avec l'un des médiateurs de l'établissement.

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 réclamation ou de la plainte, 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 réclamation ou la plainte 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 accompagné 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 votre sortie, une lettre de liaison rédigée par le médecin vous sera remise. Elle comprend les informations sur les examens et les traitements que vous avez reçus. À distance de votre hospitalisation, l'établissement fera parvenir un compte-rendu de séjour au médecin qui vous l'a prescrit. 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.

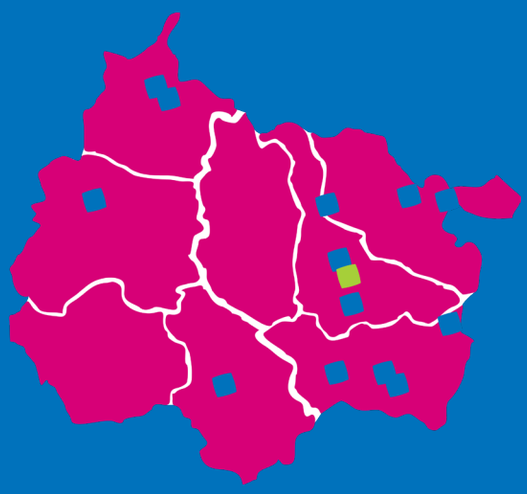
Si vous étiez en hospitalisation complète, assurez-vous, avant de quitter votre chambre, de n'y avoir laissé aucun objet personnel. Et n'oubliez pas de reprendre les objets et valeurs déposés au coffre.

Votre avis nous intéresse

Dans la logique de notre démarche qualité, nous recueillons votre satisfaction via un questionnaire de sortie.
Les résultats et les actions d'amélioration qui en découlent sont communiqués chaque année en CDU et affichés et visibles sur Qualiscope sur le site www.has-sante.fr.

Les établissements avec hospitalisation complète ont intégré en 2020 le dispositif national de mesure de satisfaction et de l'expérience patient nommé **e-Satis**.
Si vous avez transmis votre adresse mail , après votre sortie d'hospitalisation, vous recevrez un questionnaire dans lequel vous pourrez indiquer votre satisfaction et partager l'expérience de ce séjour.

GROUPE NORD-EST UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés



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.groupe-ugecam.fr/ugecam-nord-est

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

CMPR neurologique de Lay-Saint-Christophe
4 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, SMR St-Julien, UCC, EVP
36 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

ESPO 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-ST-AVOLD
Tél. : 03 87 00 18 20

Établissements des Ardennes

Site adulte : ESPO, UEROS, SAMSAH/SAVS/Emploi accompagné
36 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 Suize » de Chaumont-Brottes (IME, Polyhandicap, SESSAD)

Rue Quellemelle
52 000 CHAUMONT-BROTTES
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

www.ugecam-nordest.fr

M2-FT-0081_V2 - UGECAM Nord-Est - Impression : FLUGEL COMMUNICATION - Crédits : UGECAM Nord-Est, CNAMTS - 2023-02