



# Livret d'accueil du patient

## Centre Médical Rhône-Azur BRIANÇON

Établissement certifié A par la Haute Autorité de Santé  
dans le processus de certification V 2014.

## Sommaire

Centre Médical Briançon .....	p 2
Mot d'accueil du Directeur .	p 3
Votre admission.....	p 4
Frais d'hospitalisation .....	p 5
Une équipe autour de vous / à vos côtés .....	p 6
Votre sécurité sanitaire .....	p 7
Votre prise en charge...	p 8 et 9
Soyez partenaire de vos soins .....	p 10
Charte de la personne hospitalisée .....	p 11
Votre séjour .....	p 12 et 13
Votre confort.....	p 14
Les visites .....	p 15
Règles de vie.....	p 16 et 17
Votre sécurité .....	p 18
Charte de la bienveillance .	p 19
Politique qualité.....	p 20
Vigilances sanitaires.....	p 21
Votre information.....	p 22 à 24
Votre volonté .....	p 25 et 26
Votre expression .....	p 27
Vos réclamations .....	p 28
Votre départ .....	p 29
Après votre séjour.....	p 30
Groupe UGECAM PACA et Corse .....	p 31

## Centre Médical Briançon

Établissement spécialisé en soins de suite du département des Hautes-Alpes, le Centre Médical Rhône-Azur propose des prises en charge en hospitalisation complète et partielle.

L'établissement à but non lucratif accueille des patients adultes dont l'état de santé nécessite des soins et des traitements nécessaires à la rééducation et la réadaptation fonctionnelle, dispensés par une équipe pluridisciplinaire sous surveillance médicale constante et une prise en charge globale, afin d'assurer leur retour à l'autonomie.

La prise en charge intervient pour une durée limitée, principalement à l'issue d'une hospitalisation pour maladie aiguë, chronique ou intervention chirurgicale.

Ainsi, en cohérence avec le projet de soins personnalisé, l'établissement s'engage à :

- dispenser des soins médicaux, de rééducation voire d'appareillage, et de réadaptation au milieu de vie,
- mettre en œuvre un accompagnement thérapeutique,
- observer une surveillance des traitements médicamenteux et de la douleur en particulier,
- mettre en place des actions de prévention et d'éducation thérapeutique du patient et de son entourage,
- préparer la sortie et la réinsertion familiale, sociale et professionnelle.

Au-delà des soins médicaux et après stabilisation de votre état de santé, l'établissement a pour objectif final d'assurer la réinsertion des patients, pour leur garantir une réelle autonomie dans leur vie familiale et professionnelle.

## Mot d'accueil du Directeur



Vous venez d'être admis au sein du Centre Médical Rhône-Azur, établissement à but non lucratif, spécialisé de l'Assurance Maladie.

La perspective d'une hospitalisation suscite des questions. Ce guide a été conçu par les professionnels de l'établissement pour répondre à certaines d'entre elles.

Réalisé à votre intention ainsi qu'à celle de vos proches, il présente les services mis à votre disposition et vous informe de vos responsabilités et de vos droits.

Au Centre Médical Rhône-Azur, vous bénéficiez de soins d'excellence à toutes les étapes de votre prise en charge. Des personnels qualifiés et reconnus, ainsi que des plateaux techniques de pointe permettent, en effet, de vous proposer les derniers progrès thérapeutiques.

Les soins sont aussi une expérience humaine et les équipes pluridisciplinaires sont les partenaires privilégiés de votre projet de soin.

Les équipes logistiques et administratives font également tout pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.

Un établissement de soins est un lieu de rencontres et d'échanges entre professionnels et patients, acteurs de leur projet de santé. Aussi, tout au long de votre séjour, en exprimant vos besoins et vos ressentis auprès des personnels, vous contribuerez directement à la qualité de votre prise en charge.

Nous vous remercions à cet égard de compléter le questionnaire de satisfaction, afin de nous faire part de vos suggestions et remarques, essentielles à l'amélioration continue de la prise en charge de nos patients.

Les équipes de l'établissement sont mobilisées dans le respect de nos valeurs éthiques, pour vous accompagner et prendre soin de vous durant votre séjour.

Nous vous remercions de votre confiance.

*Soyez les bienvenus au Centre Médical Rhône-Azur.*

Patrick Colombié, Directeur des Établissements des Hautes-Alpes

## Nos engagements

L'ensemble des professionnels de l'établissement accomplit ses missions de soins et d'enseignement guidés par les valeurs suivantes :

- **la Qualité** : assurer des soins sûrs et efficaces,
- **le Service** : proposer un accueil agréable et adapté,
- **l'Innovation** : utiliser les dernières technologies et avancées médicales,
- **la Responsabilité** : respecter la réglementation et les recommandations de bonne pratique.

## Chiffres Clés

**90** lits d'hospitalisation complète,  
**25** places d'hôpital de jour  
**1 360** patients par an en moyenne

## Spécialités

- Affections de l'appareil locomoteur
  - Affections cardio-vasculaires
  - Affections respiratoires
- (hospitalisation complète / hospitalisation à temps partiel)

## Publics

Adultes



## Accueil

Le personnel administratif est à votre disposition à l'accueil pour vous informer, vous conseiller et faciliter vos démarches du **lundi au vendredi de 8h30 à 18h00**  
**04 86 99 11 82**

## Identité protégée

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers, demandez, dès votre arrivée, une mesure de discrétion totale.

Ainsi, votre hospitalisation restera confidentielle

Cependant, cette démarche implique que vous ne pourrez pas recevoir de courrier.



## Votre admission

Pour l'enregistrement de votre admission, vous devez présenter obligatoirement le jour de votre arrivée les documents suivants :

### Au Service accueil :

#### ■ Munissez-vous des pièces suivantes :



A votre arrivée, lors des formalités administratives, il vous sera proposé la création de votre **Dossier Médical Partagé**, véritable carnet de santé numérique. Il permet d'assurer le partage de vos informations de santé par les professionnels de santé que vous souhaitez.



### À l'Unité d'Hospitalisation :

- le compte-rendu d'hospitalisation ou la lettre du médecin traitant ou le compte-rendu opératoire,
- le nom de votre médecin traitant et éventuellement de vos médecins spécialistes,
- les derniers examens médicaux (radiographies, examens biologiques...), le ou les rendez-vous éventuels programmés,
- la dernière ordonnance, établie par votre médecin, des traitements suivis au domicile,
- les consentements signés, remis par vos médecins,
- la liste de médicaments non prescrits que vous prenez,
- tout document médical pouvant faciliter votre traitement ou éviter des examens inutiles.

## Frais d'hospitalisation

Les frais de séjour/d'hospitalisation correspondent au coût des soins (examens, médicaments, personnel). Publics, ils sont fixés par la réglementation et affichés à l'accueil ainsi que dans votre chambre.

En fonction de votre situation au regard de votre Caisse de Régime Obligatoire et de votre complémentaire santé, vous devrez procéder par avance au règlement du forfait journalier et du ticket modérateur.

### Forfait Journalier Hospitalier

Créé par la loi du 19 janvier 1983, ce montant fixé par décret ministériel incombe à toute personne admise en hospitalisation complète, y compris pour le jour de sortie.

La prise en charge des soins à 100% ne dispense pas du règlement de ce forfait. L'Accueil vous donnera toutes les informations sur les cas éventuels d'exonération (accidentés du travail, pensionnés militaires, régimes particuliers ...).

### Ticket modérateur

Il s'agit de la part restante non prise en charge par le régime obligatoire. Ce montant, qui correspond à 20% du prix de journée, peut toutefois être pris en charge par votre mutuelle, selon le contrat que vous avez souscrit.

### Mode de paiement

Pour l'ensemble des frais de séjour non pris en charge par vos régimes obligatoires et complémentaires, l'accueil vous demandera une avance, qui sera régularisée lors du paiement de votre dernière facture.

Si la durée de votre hospitalisation doit être réévaluée, un devis vous sera communiqué et un paiement mensuel vous sera demandé chaque début de mois.

Vous avez la possibilité de régler les frais de séjour à l'accueil par chèques, cartes bancaires ou espèces.

## Accès aux soins

Garant de l'accès aux soins, l'établissement est conventionné par la Sécurité Sociale et agréé par les principales mutuelles nationales.

## Prestations complémentaires

Aux frais de séjour, peuvent se rajouter des prestations non médicales complémentaires payantes, sollicitées par vos soins.

Il s'agit notamment des prestations de chambre particulière, de télévision, de téléphone, d'accès à Internet, de repas accompagnants...

Pour accéder à ces services, vous devez les réserver à l'accueil et procéder à leur règlement par avance. Une caution peut également vous être demandée.

Les tarifs de ces différentes prestations sont affichés à l'accueil ainsi que dans votre chambre.

## Mission de formation

Le Centre Médical Rhône-Azur a pour mission de former les soignants de demain.

Ainsi, les professionnels peuvent être accompagnés d'un ou plusieurs étudiants (médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, aides-soignants).

Vous avez toutefois la possibilité de refuser leur intervention.

## L'identification du personnel de santé

Les professionnels de **l'établissement** sont identifiables par la couleur qu'ils portent sur leurs vêtements de travail :

**blanc**  
les médecins et infirmier(e)s

**blanc / bleu**  
les aide-soignant(e)s

**blanc / turquoise**  
le personnel de rééducation

**blanc / jaune**  
les diététiciennes

**blanc / fuchsia**  
les assistantes sociales

**beige / marron**  
les agents des services hospitaliers

## Une équipe à vos cotés

Au cours de votre séjour, des équipes pluridisciplinaires compétentes et investies interviendront auprès de vous, afin de vous offrir des soins de qualité et un confort optimal.

### Équipe médicale

Les médecins, spécialistes élaborent avec vous, votre projet de soins et votre programme de rééducation et en assurent le suivi. Les médecins généralistes, rattachés à l'établissement, assurent la prise en charge médicale des autres pathologies. Des internes en médecine participeront, sous la responsabilité de médecins séniors, à votre prise en charge médicale. Le pharmacien est responsable de la gestion de la pharmacie à usage intérieur, dont dispose l'établissement. Des praticiens vacataires interviennent également au sein de l'établissement dans le cadre de consultations en différentes disciplines (psychiatrie, cardiologie, dermatologie...).

### Équipe de rééducation

L'équipe de rééducation comprend des masseurs-kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des enseignants d'activité physique sportive adaptée, des orthophonistes, des neuropsychologues, des psychologues, des brancardiers, des orthoprothésistes...

### Équipe soignante

Cette équipe intervient au sein des unités d'hospitalisation.

Des cadres de santé assurent la coordination entre les différents membres de l'équipe : infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, des diététiciennes, un animateur socio-culturel.

Ce sont vos interlocuteurs privilégiés. Vous-même ou vos proches pouvez vous adresser à eux pour toutes informations utiles à votre séjour ou à vos soins.

### Autres professionnels

Afin de vous proposer une prise en charge globale et sécurisée, d'autres professionnels concourent à la qualité de votre séjour : des assistantes de service social, des agents de service hospitalier, des secrétaires médicales et administratives...

L'ensemble du personnel administratif, logistique et hôtelier est mobilisé pour vous garantir un agréable séjour.

## Votre sécurité sanitaire

### Identitovigilance

L'établissement dispose d'une politique d'identitovigilance pour prévenir tout risque d'erreur lié à une mauvaise identification des patients. Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient par les professionnels à chaque étape de la prise en charge : « *le bon soin au bon patient au bon moment* ». Il s'agit ainsi de s'assurer que votre identité est bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, transport, examens, administratif). Avec votre accord une photographie sera intégrée à votre dossier médical.

### Bracelets d'identité

Dès votre arrivée, vous recevrez un bracelet portant vos nom(s), prénom(s) et date de naissance, que vous devez contrôler. En le gardant à votre poignet, vous contribuez à la sécurité de vos soins. Pour les patients déambulant, un bracelet de couleur comportant les coordonnées de l'établissement, peut être installé sur décision médicale.

### Médicaments personnels

Les médicaments que vous devez prendre durant votre hospitalisation doivent être ceux prescrits par les médecins et administrés par les infirmières de l'établissement. Vos médicaments personnels doivent être remis à l'infirmière dès votre arrivée, ils vous seront restitués le jour de votre sortie, après vérification de leur date de péremption et de leur adéquation avec le traitement en cours.

L'automédication et l'introduction de médicaments extérieurs sont strictement interdites. Vous ne devez en aucun cas absorber des médicaments sans en avertir au préalable le médecin ou l'infirmière.

Ces règles permettront d'éviter tous risques d'interactions ou de surdosages dangereux pour votre santé.



Afin de vous accompagner au mieux, une brochure a été élaborée pour vous informer sur la prise en charge médicamenteuse.

### Suivi des consignes

Au regard de votre projet de soins, les professionnels sont amenés à vous donner des consignes de prise en charge ou de sécurité.

Pour le bon déroulement de votre hospitalisation, et pour garantir la qualité de votre prise en charge, veuillez suivre attentivement les prescriptions effectuées par les médecins de l'établissement et les recommandations de l'ensemble des professionnels.

## Information des personnels

Veillez à prévenir l'infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens peuvent avoir été prévus à votre intention.

Pour des raisons de sécurité, il convient de ne pas séjourner dans le hall d'accueil et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique en vigueur.

Il est rappelé que les portes de l'établissement sont fermées tous les soirs à 21H.

## Prévention des chutes

Les soignants mettent en œuvre toutes les mesures nécessaires pour éviter les chutes : éclairage adéquat, mise à disposition de déambulateurs, sol glissant signalé...

De votre côté, veillez à vous munir de chaussures fermées (évités les mules et talons) et n'hésitez pas à demander de l'aide pour vous déplacer.



Ce pictogramme signale que l'information délivrée fait l'objet d'une brochure d'information élaborée par les professionnels de l'établissement pour vous aider à mieux gérer votre hospitalisation.

Ces documents sont joints au dossier d'admission et disponibles à l'Accueil.



## Votre prise en charge

### Votre planning de soins et de rééducation

Les soins de rééducation sont programmés pendant les heures d'ouverture du plateau technique de **8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h15**.

Veillez, s'il vous plaît, à respecter les horaires de prise en charge qui vous sont communiqués.

### Rendez-vous avec le médecin

Les infirmières de votre unité d'hospitalisation ou les secrétaires médicales sont à votre disposition pour prendre un rendez-vous avec le médecin.



Les équipes pluridisciplinaires assurent une présence et une écoute continue, **24h sur 24 et 7 jours sur 7**.

### Soins personnalisés

Dès votre arrivée, les soignants de votre unité d'hospitalisation s'entretiennent avec vous pour connaître votre état de santé.

Profitez de ce moment pour donner un maximum d'informations vous concernant et leur remettre les éventuels médicaments personnels que vous avez amenés.

Votre participation permet de personnaliser votre projet de soins, qui sera réévalué régulièrement.

Tout au long de votre hospitalisation, les soignants sollicitent votre accord, pour tout examen ou analyse.

### Projet de réadaptation / rééducation adaptée

Le corps médical définit avec vous et ajuste régulièrement votre programme de rééducation, que ce soit en rééducation fonctionnelle, en réadaptation, en activité physique adaptée, en balnéothérapie, en appareillage, en orthophonie ou en psychologie.

Votre projet est fondé sur la notion de la prise en charge globale, centrée sur vous, par une équipe pluridisciplinaire se basant sur la notion d'objectifs, de délais et de moyens.

Une prise en charge de kinésithérapie ou d'ergothérapie peut être effectuée en chambre, chaque fois que votre état de santé le nécessite.

### Soins respectueux

Les différents professionnels respectent votre intimité, tout en veillant à votre confort et à votre sécurité.

Au regard du principe de neutralité du service public, vous acceptez dès votre admission le principe de diversité de nos professionnels.

### Accompagnement social

Les actions de ce service sont orientées précocement vers un objectif commun : votre réinsertion familiale, sociale et éventuellement professionnelle. Ainsi, vous pourrez bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement liés aux conséquences de votre état de santé dans votre vie privée et/ou professionnelle.

A votre demande, ou avec votre accord celle de votre entourage, le service social peut vous aider à accomplir certaines démarches, telles que la constitution de dossier ou la sollicitation de prestations diverses.

Afin d'assurer la continuité de vos soins, les assistantes de service social peuvent également vous aider à préparer votre départ.

Votre projet de sortie sera alors mené en collaboration avec les équipes médicales, paramédicales et, éventuellement, avec les services sociaux extérieurs et les organismes compétents, qui deviendront vos interlocuteurs après votre sortie.

Si vous désirez rencontrer le service social, vous pouvez en faire la demande auprès du médecin de votre unité. Le bureau des assistantes de service social se situe au niveau 0. Les jours et heures de permanence sont affichés sur la porte de leur bureau.

### Associations

Pour vous offrir le soutien et l'écoute dont vous avez besoin, le Centre Médical Rhône-Azur accueille régulièrement des représentants d'associations, intervenant à titre bénévole.

Portant un badge d'identification, ils apportent aide et accompagnement aux patients et à leurs proches, à l'occasion de réunions d'information.



### Contacts avec vos proches

Le personnel soignant, soucieux de préserver un lien avec vos proches, peut vous aider à les contacter en visio-conférence, à l'aide d'une tablette tactile mise à votre disposition.





Votre douleur, parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux  **votre**  traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de  **votre**  prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Votre douleur, parlons-en



www.sante.gouv.fr

## Soyez partenaire de vos soins

Pour définir un traitement optimal, l'équipe pluridisciplinaire doit disposer de toutes les informations sur vos problèmes de santé présents et passés. En exprimant vos besoins et ressentis, vous contribuez à la qualité de la prise en charge et devenez un partenaire actif de votre projet de soins

### Lutte contre la douleur

Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), et au détachement d'une infirmière ressource « douleur », le Centre Médical Rhône-Azur est fortement engagé dans la prise en charge de la douleur.



Les professionnels évaluent régulièrement votre douleur afin de mettre en œuvre l'ensemble des moyens visant à la soulager.

Cette action passe par la mise en place d'outils d'évaluation de la douleur, la formalisation de protocoles de prise en charge et la formation des professionnels de santé.

Un contrat d'engagement est joint à ce livret. Il fera l'objet d'une présentation spécifique par le médecin et le personnel soignant pour vous permettre de participer avec eux à la prise en charge de votre douleur.

### Éducation thérapeutique

Des actions d'éducation thérapeutique peuvent être proposées selon le type de pathologies.

Elle vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique ou un handicap. Elle fait partie intégrante et de façon permanente, de la prise en charge du patient et de son parcours de soins en le rendant acteur.

Elle comprend des activités conçues pour aider les patients à :

- comprendre la maladie ou le handicap et son traitement,
- collaborer avec ses proches,
- assumer leurs responsabilités dans leur propre prise en charge,
- maintenir et améliorer leur qualité de vie.

### Refus de soins

(article L 111-4 du CSP)

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision.

Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier.

Si la nature de ce refus remet en cause votre projet thérapeutique, la Direction pourra procéder à votre exclusion de l'établissement.

### Ne souffrez pas inutilement

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

Dès que vous avez mal, parlez-en aux soignants. Ils sont là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. La prise en charge de la douleur est une de leurs priorités.



## Votre séjour

### Votre trousseau

Pendant le séjour, il convient de vous munir, d'entretenir et de renouveler tant que nécessaire :

- vêtements, pyjama, robe de chambre et pantoufles,
- nécessaire de toilette (serviette, gant de toilette, savonnette, shampoing, dentifrice...),
- serviettes de table,
- vêtements de sport tels que jogging, baskets et tee-shirt (en rééducation),
- cuissard ou short rembourré pour le vélo (si possible),
- maillot (caleçon et short de bain interdits), bonnet et serviette de bain (en balnéothérapie),
- chaussures et vêtements chauds pendant les périodes hivernales.

### Les horaires des repas sont fixés :

Le petit-déjeuner est distribué en chambre à partir de 7h00.

Le déjeuner entre 11h45 et 13h00.

Le dîner entre 18h45 et 19h45.

### Chambres

L'hospitalisation se fait en chambre double ou particulière, adaptée aux personnes à mobilité réduite. Elles sont toutes dotées du confort moderne et disposent d'une salle de bain, d'un téléphone et d'un coffre-fort personnel.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à séjourner en chambre particulière. L'attribution de celle-ci se fait en fonction des priorités médicales et de la disponibilité des chambres. Il s'agit d'une prestation payante (les tarifs sont affichés à l'accueil et dans votre chambre), qui peut être remboursée par votre mutuelle, en fonction de votre contrat. La Direction se réserve le droit, lorsque des raisons de service l'exigent, de procéder à des changements de chambres. De plus, si votre état de santé nécessite un éventuel transfert de plus de 48h, vous ne réintégrerez pas systématiquement la chambre qui vous a été attribuée initialement. Toutefois, vos effets personnels seront conservés jusqu'à votre retour dans un lieu sécurisé ou remis à votre entourage avec votre accord.

### Restauration

Soigneusement préparés et présentés à l'assiette, les repas sont servis en salle à manger (niveau 0) ou en chambre. Les menus sont affichés à l'entrée de la salle.

A votre arrivée, vous serez vu par une diététicienne qui assurera un suivi régulier de votre prise en charge afin d'adapter vos repas au régime et aux allergies.

### Téléphone et accès internet

Chaque chambre est équipée d'une ligne téléphonique entrante. Vous pouvez demander une ligne téléphonique sortante et pouvez également disposer d'un répondeur téléphonique pour l'enregistrement de messages en cas d'absence de votre chambre.

Le Centre Médical Rhône-Azur a mis en place un Wifi destiné aux patients. Pour tout renseignement sur les tarifs et les modalités de règlement d'avance et d'utilisation, vous pouvez vous rapprocher de l'espace accueil.

### Valeurs

Le Centre Médical Rhône-Azur est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des vols peuvent s'y produire.

Il est donc conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre séjour et de ne conserver aucun objet de valeur (bijoux, argent...) sur vous ou dans votre chambre.

En cas de perte et/ou de vol de biens, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée.

### Lunettes et prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses (dentaire ou auditive), signalez-le à l'équipe soignante dès votre admission. Prévoyez aussi les produits nécessaires à leur entretien et les moyens pour les ranger, afin d'éviter de les perdre ou de les abîmer.

Pendant votre hospitalisation, **elles restent sous votre responsabilité.**

### Moyens auxiliaires

Pour faciliter vos déplacements, des fauteuils roulants, cannes et déambulateurs sont mis à votre disposition sur prescription médicale, uniquement pour un usage à l'intérieur de l'établissement. Notre parc de matériels médicaux est indispensable pour tous les patients hospitalisés qui en ont recours. Il vous est donc demandé une attention particulière pour en prendre soin.

**Pensez à les rendre le jour de votre départ.**

### Objets perdus

Ils peuvent être signalés et éventuellement récupérés à l'accueil.

### Permissions

Pour préparer votre sortie, des permissions peuvent être préconisées dans le cadre d'un projet thérapeutique précis.

Elles sont validées pour une durée définie et limitée, par le médecin du service, lors de la visite pluridisciplinaire. Dans ce cas, les transports sont à la charge de l'établissement.

Des permissions exceptionnelles non thérapeutiques peuvent être autorisées par le médecin du service en accord avec la Direction, uniquement à la journée : les samedis, dimanches et/ou jours fériés. Dans ce cas, le transport est à votre charge.

Pour la poursuite de votre traitement pendant les permissions, ne partez pas sans votre ordonnance et votre traitement remis par l'infirmier(e). L'établissement ne peut être tenu responsable des accidents et incidents pouvant survenir lors des permissions.

### Référents linguistiques

Afin de vous permettre d'être acteur de votre prise en charge en toute sécurité, vous pouvez demander l'assistance d'un interprète (liste des référents à l'accueil).

### Cultes

Toute croyance est respectée, mais au nom du principe de laïcité, l'expression de ses croyances relève strictement de la sphère privée.

En chambre particulière, vous êtes autorisé à faire venir le représentant du culte de votre choix.

En chambre double, il vous est demandé de vous rapprocher de l'accueil afin que l'accès à une salle vous soit autorisé, en fonction des disponibilités.

Vous pouvez aussi avoir accès à un espace pour le recueillement et la prière de 7h30 à 20h30 du Lundi ou Vendredi – salle des usagers – niveau 0.

La liste des différents cultes est affichée au Point information patient dans les trois lieux de vie et au niveau 0.

## Courrier

Si vous recevez du courrier, il sera distribué dans votre chambre du lundi au vendredi par le personnel de votre unité d'hospitalisation.

L'adresse à donner aux correspondants doit être libellée comme suit :

M/Mme.....  
Centre Médical Rhône-Azur  
2, Avenue Adrien Daurelle  
05100 BRIANÇON

Si vous souhaitez poster du courrier, affranchissez-le et déposez-le dans la boîte aux lettres installée dans le hall d'entrée, il sera expédié selon les heures de levée.

## Votre confort

### Télévision

Vous pouvez à tout moment de votre hospitalisation, demander auprès de l'accueil, l'ouverture de la télévision présente en chambre.

Il vous sera demandé le règlement d'avance, selon les tarifs affichés à l'Accueil et dans votre chambre.

Pour préserver le calme de l'établissement, l'utilisation des téléviseurs doit se faire dans le respect du repos des autres patients. Pour les chambres à deux lits, le casque est obligatoire. Aucun remboursement ne pourra être fait sur la prestation Télévision. Il vous est donc conseillé de ne pas prendre trop de jours d'avance, surtout si votre sortie est proche.

*Il est rappelé que les téléviseurs personnels sont strictement interdits.*

### Laverie automatique

Pour l'entretien de votre linge, des machines à laver, sèche-linge et distributeur de lessive sont à votre disposition au niveau 0.

### Salon de coiffure

Un salon de coiffure mixte, tenu par un prestataire extérieur est à votre disposition au niveau 0.

Les coordonnées et les tarifs du prestataire, ainsi que les modalités de prise de rendez-vous sont affichés devant le salon et à votre disposition à l'accueil.

### Distributeurs

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes, froides et confiseries sont à votre disposition dans les lieux de vie et dans le hall d'accueil niveau 0.

Cependant, vous devez veiller à respecter le régime alimentaire, qui vous a été prescrit dans le cadre de votre hospitalisation.

### Presse

Un quotidien local est à votre disposition en consultation à la salle des usagers.

## Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus au sein de l'établissement, car leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Cependant, pour la bonne marche des soins, quelques règles doivent être respectées.

### Visites

Pour votre confort et celui des autres patients, quelques précautions sont recommandées et doivent être respectées par les visiteurs :

- respecter les horaires de visites,
- limiter le nombre de personnes vous rendant visite en même temps,
- quitter la chambre lors des soins, des visites du médecin et du ménage,
- ne pas faire de bruit.

Afin de ne pas gêner la prise en charge, les accompagnants doivent respecter les dispositions du règlement de fonctionnement et les consignes des personnels soignants.

### Restrictions

Pour des raisons de santé, les visites peuvent être limitées ou interdites en cas de nécessité médicale.

La visite des jeunes enfants peut être déconseillée dans certaines circonstances ou dans certaines unités après l'avis d'un médecin.

La présence d'enfants de moins de 10 ans est strictement interdite au sein des chambres même individuelles.

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants de moins de 15 ans non accompagnés.

### Parkings

L'établissement promeut le déplacement en transports en commun. Les horaires de bus sont affichés à l'accueil et dans les lieux de vie. Toutefois, des parkings non payants sont à disposition à l'extérieur de l'établissement.

Dans l'enceinte de l'établissement, le stationnement est réglementé (vitesse 20 km/h, stationnement personne à mobilité réduite, zone d'accès des secours ...), afin d'assurer la sécurité de tous.

Les visiteurs doivent obligatoirement respecter la signalétique et les emplacements qui leurs sont réservés, sous peine d'enlèvement.

La Direction décline également toute responsabilité pour les dégâts ou vols occasionnés sur les véhicules stationnés dans l'enceinte et aux abords de l'établissement.

## Horaires de visites

L'accueil des visiteurs est autorisé :  
de 13h00 à 20h00.

## Prestations accompagnant

Les repas « invités » peuvent être servis tous les jours. L'inscription auprès des diététiciennes se fait la veille pour le lendemain et le vendredi pour les week-ends. Des tickets repas sont en vente auprès de l'accueil de l'établissement.

Si vous êtes en chambre individuelle et que votre état de santé le nécessite, une personne de votre entourage peut demander un lit d'appoint auprès de votre infirmière. Ce service est soumis à un avis médical et est payant par avance.

Si vous êtes en chambre double, l'hébergement de vos proches ne pourra s'effectuer qu'à l'extérieur de l'établissement.



## Règles de vie

### Règlement de fonctionnement

Ce document précise l'ensemble des règles, droits et devoirs applicables aux patients, visiteurs et tiers au sein de l'établissement. Sa consultation est possible dans les trois lieux de vie de l'étage et dans la salle des usagers.

Un non-respect de ces dispositions peut entraîner l'exclusion de l'établissement.

### Respect d'autrui

En tant que patient, vous devez en toute circonstance, respecter le personnel qui participe à votre prise en charge ainsi que les autres patients et leur entourage. Toute violence verbale ou physique sera sanctionnée par un moyen proportionné pouvant aller jusqu'à la sortie immédiate.

Le Centre Médical Rhône-Azur a pour mission d'offrir à ses patients des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de la part des patients et des visiteurs, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.

### Discrétion et tranquillité

Afin de respecter le repos de chacun, modérez le son de vos appareils de radio, téléviseurs et ordinateurs portables.

Il est demandé de ne pas avoir de conversations bruyantes dans les couloirs d'hospitalisation et, en chambre double, de ne pas recevoir ou passer des communications téléphoniques de 21h00 à 7h00.

Des espaces de soins ou d'hébergement étant partagés, chaque patient doit rester discret sur les informations entendues concernant des tiers.

### Propreté des locaux

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs.

### Photos et vidéos

Afin de respecter la vie privée protégée par la loi, il n'est pas autorisé de prendre des photos et des vidéos des autres patients ou soignants, sauf bien sûr s'ils vous donnent leur accord.

### Dégradations

Les locaux, le matériel et le mobilier de l'établissement mis à votre disposition sont sous votre responsabilité. Prenez en soin et évitez toute détérioration et gaspillage.

Les dégradations volontaires sont à votre charge et feront l'objet de poursuites.

### Fleurs et plantes

Pour des raisons d'hygiène, les plantes et fleurs sont interdites dans les chambres.

### Denrées alimentaires et boissons

Il est interdit aux patients comme aux visiteurs, d'introduire dans l'établissement des denrées ou boissons (même non alcoolisées), sauf accord express du médecin en charge du patient.

Dans tous les cas, la réglementation relative à l'hygiène hospitalière ne permet pas d'apporter des préparations « maison ».

Toutefois, afin de permettre une convivialité lors des visites, la remise de denrées non périssables (gâteaux, friandise...) et de boissons non alcoolisées peut être autorisée par le médecin ou la directrice des soins du service.

De plus, dans l'intérêt des patients, il est important de respecter les recommandations alimentaires définies par le médecin (régime, texture...).

### Tabac / cigarettes électroniques

Conformément à la réglementation en vigueur, tous les locaux de l'établissement, y compris les terrasses, sont non-fumeurs. La dépendance à la nicotine pouvant rendre difficile l'abstinence de tabac, l'équipe soignante peut vous apporter conseil et soutien par une aide au sevrage et le médecin peut vous orienter vers des consultations en tabacologie.

Si vous êtes fumeur, il existe un espace extérieur à quelques pas de l'entrée. Les fumeurs sont priés de s'y rendre, afin de s'assurer que les non-fumeurs ne puissent être exposés aux fumées.

Il est rappelé que les portes de l'établissement sont fermées tous les soirs à 21H.

### Appareils électriques

Il est interdit de brancher des appareils électriques ou de radio à l'exception de ceux mis à disposition des patients pendant leur séjour.

### Téléphones portables

Les téléphones portables sont tolérés dans l'établissement mais doivent être maintenus en position « arrêt » lors des soins.

### Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux, à l'exception des chiens guides d'aveugles et des chiens d'accompagnement handicap, sont formellement interdits dans l'établissement.

### Tenue vestimentaire

Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène individuelles et collectives. Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'établissement.

En balnéothérapie, vous devrez obligatoirement porter un maillot de bain et un bonnet de piscine. Les short et caleçons de bain sont interdits pour des raisons d'hygiène.

En salle de kinésithérapie et au gymnase, vous devez systématiquement être chaussé de chaussures de sport fermées et vêtu d'une tenue de sport.



### Dons et pourboires

Les dons à l'établissements (matériels ou financiers) peuvent être adressés à la Direction et sont directement utilisés à l'amélioration de la prise en charge.

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux membres du personnel par les patients ou leur famille.

## Dispositions Vigipirate



Des instructions gouvernementales, notifiées dans le cadre du plan VIGIPIRATE et de ses différents niveaux d'alerte, peuvent amener l'établissement à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires, au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme.

Ainsi, peuvent être institués des contrôles renforcés aux accès des véhicules et des piétons sur le site ou la vérification, par du personnel habilité de l'établissement, de sacs et effets personnels, y compris auprès des visiteurs. Des consignes obligatoires de confinement ou d'évacuation, en cas d'attaque terroriste, sont affichées au Point Informations des Patients.

Afin d'assurer la sécurité de tous, les patients et visiteurs ont obligation de se conformer à ces dispositions et doivent faciliter, par leur comportement, la mise en œuvre de ces mesures particulières.

## Votre sécurité

Afin que le Centre Médical Rhône-Azur reste un lieu de repos, serein et propice à la santé, chacun doit veiller à respecter les règles de bonne conduite et de sécurité.

Les portes de l'établissement sont fermées de 21 heures à 6 heures.

### Sécurité incendie

L'ensemble du personnel de l'établissement est régulièrement formé aux consignes et procédures incendie. Aussi, en cas de feu avéré ou potentiel, respectez les instructions données sur le comportement à adopter.

#### Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes :

- gardez votre calme,
- prévenez immédiatement le personnel,
- restez dans votre chambre,
- fermez la porte pour éviter d'être incommodé par les fumées.

#### En cas d'alerte :

- pour quitter votre chambre, attendez d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers une zone sécurisée et si nécessaire vous transportera,
- n'utilisez pas les ascenseurs,
- si les dégagements sont impraticables, manifestez votre présence à la fenêtre,
- pour revenir dans votre chambre, attendez d'y être convié par le personnel.

#### Les consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs et les lieux communs. Veuillez en prendre connaissance.

Ils vous rappellent la conduite à tenir en cas de début d'incendie, les règles d'évacuation, les cheminements, ainsi que l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie.

### Caméra de surveillance

Afin d'assurer la sûreté des personnes et des biens, l'établissement est pourvu d'un système de vidéo-protection.

Conformément au principe de respect de la vie privée et aux dispositions légales (loi n° 95 73 du 21/01/1995), les enregistrements sont confidentiels et détruits régulièrement.

Aucun enregistrement vous concernant ne pourra être visionné ou transmis sans votre consentement, sauf procédure judiciaire.

Pour toute question relative à l'accès à ce dispositif, adressez-vous au secrétariat de direction.



# 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.

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.



## La politique qualité

### La certification HAS

Le Centre Médical Rhône-Azur est certifié A

par la Haute Autorité de la Santé dans le processus de certification V2014.

### L'affichage des résultats

L'établissement met à la disposition des patients, de leurs proches et de tout public, un panneau d'informations sur la démarche Qualité-Gestion des Risques, situé au niveau 0 à côté de l'accueil.

Vous y trouverez notamment :

- les résultats de la satisfaction des patients, exprimée par le biais du questionnaire de satisfaction remis avec ce livret,
- les résultats de la dernière procédure de certification,
- les indicateurs de qualité et de sécurité des soins réglementaires.

La politique de gestion de la qualité et des risques est une composante majeure du projet d'établissement, car elle participe à l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins.

### Management de la qualité

Moteur du développement de l'établissement, cette démarche globale, collaborative et structurée est centrée sur les prestations délivrées au patient.

Elle se décline en un programme pluriannuel, structuré en 12 politiques de santé définies par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Elle implique tous les services afin de garantir la conformité des pratiques, de développer les performances de l'établissement et la capacité d'adaptation aux évolutions de santé.

### Outils de la performance hospitalière

Dans les différents domaines, le pilotage de l'établissement est optimisé grâce à l'implication de l'ensemble des professionnels, au suivi régulier de différents indicateurs et à la prise en compte des attentes des usagers.

Dans ce cadre, l'établissement s'est doté de moyens tels que :

- un effort de formation régulier, notamment en ce qui concerne les droits du patient,
- des comités pluri-professionnels dédiés à la prévention de certains risques sanitaires, dont la liste est affichée au Point Informations des Patients,
- une base documentaire (procédures, tableaux de bord, supports de communication) permettant d'informer les professionnels en temps réel,
- le traitement des fiches d'évènements indésirables,
- des dispositifs d'écoute des usagers (questionnaire de satisfaction, Commission des Usagers...),
- des méthodes d'évaluation des pratiques professionnelles (Evaluation des Pratiques Professionnelles, audits internes, revues de morbidité-mortalité...).

Ainsi, afin d'améliorer les prises en charge, votre dossier peut faire l'objet d'une étude par les professionnels de l'établissement, soumis au secret professionnel et aux règles de confidentialité.

## Vigilances sanitaires

Conformément aux orientations nationales de santé, le Centre Médical Rhône-Azur met en œuvre différents programmes spécialisés de prévention et de maîtrise des risques 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 dédiées.

### Prévention des infections associées aux soins

La lutte contre les infections est une priorité de l'établissement, qui dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), composée de professionnels de santé et d'une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière.

Outre le lavage des mains, différentes mesures (port de masques, isolement septique...) peuvent être prises pour protéger les patients et personnels. Ces mesures sont signalées par un affichage spécifique.



Le programme annuel de lutte, de surveillance, de maîtrise, de prévention et de dépistage des infections liées aux soins de l'établissement est annexé à ce livret.

### Prévention des escarres

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation en soins de suite et de rééducation. Pour prévenir au maximum ce risque, le Centre Médical Rhône-Azur s'est doté d'une équipe de lutte contre les escarres et les plaies.

Cette équipe opérationnelle médicale et soignante travaille avec l'ensemble des professionnels pour mener des actions de prévention, de surveillance et d'évaluation continue.

### Prévention des troubles d'alimentation - nutrition

Pour prévenir les risques nutritionnels, l'Equipe Opérationnelle de Liaison en Alimentation et Nutrition (EOLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement et assure la mise en œuvre de ce programme au sein des différentes unités.

### Lavage des mains

Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous.

Ainsi, il est recommandé aux patients et aux visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre et espace collectif.

### Référent bientraitance

Le Centre Médical Rhône-Azur est engagé depuis de nombreuses années, dans une démarche collective et individuelle de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Au sein de l'établissement, un référent a pour mission de conseiller la Direction, de sensibiliser les personnels et de superviser les actions définies en ce domaine.

Il s'agit d'une démarche collective dans le but d'accompagner le mieux possible l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.





**DMP : LE DOSSIER MÉDICAL  
QUI GARDE EN MÉMOIRE  
TOUTES VOS INFORMATIONS  
DE SANTÉ.**

## Votre information

### Volonté d'ignorance

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### Recours à la commission d'éthique

Votre prise en charge médicale peut susciter des débats susceptibles d'être soumis à l'avis de la commission d'éthique de l'établissement, par les professionnels de votre unité.

Cette instance pluridisciplinaire a alors pour but une réflexion philosophique et éthique sur le sens des actions et de leurs résultats dans le domaine des pratiques soignantes.

Elle vise à redonner à la médecine une dimension humaniste, qui participe à l'engagement de chacun, en soutenant les intervenants de l'établissement pour la prise de décisions éclairées.

Dans le cadre de la politique qualité, le Centre Médical Rhône-Azur s'attache à garantir au patient une information précise et cohérente et le respect de ses droits.

### Confidentialité

Afin d'exprimer un consentement libre et éclairé, hors situation d'urgence, vous êtes en droit d'obtenir de ceux qui vous soignent une information claire et adaptée sur votre état de santé, les traitements et examens possibles, les résultats attendus et les risques éventuels.

L'information vous est délivrée dans le cadre d'un entretien individuel par le professionnel de santé, dans la limite de ses compétences et de sa déontologie.

Toutes les informations que vous confiez aux médecins et autres professionnels de santé sont protégées par le secret professionnel. Toutefois, les personnels de l'établissement peuvent échanger entre eux des informations vous concernant et participant à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge globale (Article R 1110-2 du CSP).

Afin de respecter les dispositions légales, aucun renseignement personnel ne peut être délivré à des tiers (y compris vos proches), sauf accord de votre part. Le médecin du service peut uniquement donner des informations vous concernant aux personnes que vous aurez désignées par écrit (personne de confiance) et aux médecins de votre choix.

### Accès au dossier médical (Article L1111-7 et R11-2 à R1111-9 du CSP)

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué au sein de l'établissement. Il est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.



Si vous souhaitez le consulter ou si vous désirez qu'un médecin extérieur de votre choix le fasse, vous devez adresser une demande écrite auprès de la Direction.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, vous pouvez interroger les professionnels ou prendre connaissance de la brochure remise à votre arrivée.

Les informations sollicitées seront mises à votre disposition dans un délai légal de huit jours, sous réserve de la complétude et de la conformité de la demande. Si les informations demandées 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 et un médecin de l'établissement peut vous assister dans cette démarche.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

### Majeurs protégés

(article L1122-2-du CSP)

Si vous accompagnez un majeur sous tutelle, le tuteur devra l'assister ou le représenter selon les dispositions du Code Civil. Pensez à signaler, lors de l'admission, ces mesures particulières de protection des personnes.

Nous vous demandons également de vous munir des documents justificatifs (jugement de tutelle, cartes d'identité...).

Si un patient hospitalisé n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Un juge des tutelles peut dans ce cas, décider sur demande du médecin ou de la famille, une mesure de protection.

## Votre information



### Information du patient en cas de dommage lié aux soins (article L1142-4 du CSP)

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il soit informé dans les 15 jours sur les circonstances, les dommages et la procédure.

### Informatique et liberté

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre, sur des supports informatiques, des informations administratives et médicales qui vous concernent. Ces données sont protégées par le secret médical et professionnel.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), vous avez le droit d'accéder à ces données et de contrôler les usages qui en sont fait.

Vos droits sont pris en compte sur demande écrite, adressée au Directeur de l'établissement.

### Médias et droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournage ou de reportage. Leur réalisation est soumise à autorisation préalable de la Direction. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite, de vous photographier, filmer ou interroger. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Il peut aussi arriver que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interroger, 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.

## Votre volonté

### Personne de confiance (Article L1111-6 du CSP)

Dès votre admission ou pendant votre séjour, vous pouvez désigner 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 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. L'ensemble de ces démarches étant conservé dans votre dossier médical.



Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une brochure dédiée est annexée au présent livret et les professionnels disponibles pour vous renseigner.

### Directives anticipées (Article L. 1111-11 du CSP) Loi Leonetti 2

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger et signer des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, 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.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend 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, une brochure est annexée au présent livret et les professionnels disponibles pour vous renseigner.



## Votre volonté

### Personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé. Elle peut être différente de votre personne de confiance.

### Don d'organes

Faire don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile. Il peut sauver une personne ou améliorer grandement sa qualité de vie.



Le don d'organes, de tissus ou de cellules répond à 3 principes :

- l'anonymat : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement, seul le résultat des greffes peut être transmis,
- la gratuité : le don d'organes est un acte entièrement gratuit,
- le consentement présumé : toute personne est considérée consentante au don d'organes et de tissus après sa mort, en vue de greffe, si elle n'a manifesté son opposition de son vivant.

Chacun peut manifester sa volonté en portant une carte de donneur diffusée par l'agence de biomédecine en téléphonant au : **0 800 20 22 24** ou en remplissant le formulaire sur le site internet (voir ci-dessous).

Cependant, celle-ci ne constitue qu'une trace de votre accord et n'a aucune valeur légale.

Une documentation est à votre disposition dans votre dossier d'admission et est consultable sur le site Internet de l'agence de la biomédecine : **www.agence-biomedecine.fr**

### Droits des patients en fin de vie

Les soins palliatifs cherchent à améliorer la qualité de vie des patients et de leurs proches face à une maladie grave, évolutive ou potentiellement mortelle.

Ils sont pratiqués par une équipe pluridisciplinaire, qui par son action coordonnée, vise à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité du patient et à soutenir son entourage.

L'établissement a passé une convention avec l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs des Hautes-Alpes.

## Votre expression

L'ensemble du personnel est à votre écoute durant votre séjour, si vous rencontrez des difficultés. Au-delà, différents dispositifs réglementaires sont mis en œuvre pour faire valoir votre droit d'expression.

### Commission Des Usagers

(Article R1112-79 à R1112-94 du CSP)

La Commission Des Usagers, couramment appelé « CDU », a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de leurs prises en charge ».



Cette Commission participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en matière d'accueil, de prise en charge, d'information et de droits des usagers, mais aussi d'organisation des parcours de soins, ainsi que de qualité et de sécurité.

Elle est informée des événements indésirables graves, des plaintes et réclamations formulées par les usagers (hors recours gracieux ou juridictionnel), des observations des associations bénévoles intervenant dans l'établissement et des suites apportées.

Elle peut proposer des recommandations dans différents domaines et élaborer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions.

La liste nominative des membres de la CDU est affichée au Point Informations des Patients, au niveau 0, et jointe au dossier d'admission

### Questionnaire de satisfaction

Destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de prise en charge, un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret.



L'analyse des résultats permet d'améliorer les prestations proposées dans des domaines aussi variés que l'information au patient, la qualité hôtelière ou l'organisation des soins.

Les résultats sont communiqués aux membres de la Commission Des Usagers, qui en tient compte dans ses propositions.

### Votre avis nous permet de progresser

En remplissant le questionnaire de satisfaction, vous contribuez à faire évoluer la qualité des soins et des prestations de l'établissement.

Vous pouvez le remettre à un professionnel de l'établissement ou le déposer dans la boîte aux lettres à suggestion située dans le hall d'accueil.

Vous pouvez également faire part de vos suggestions et de vos observations au personnel de votre unité ou par mail au service qualité : [cmra.direction.ug-pacac@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:cmra.direction.ug-pacac@ugecam.assurance-maladie.fr)

### Permanence d'écoute et de rencontre

À votre demande ou à celle de votre entourage, vous pouvez rencontrer les membres de la CDU.

Toutes les informations sont affichées au « Point Information des patients » dans les trois lieux de vie et au niveau 0.







## Vos réclamations

### Éloges et remerciements

Les courriers de remerciement reçus par l'établissement sont communiqués aux équipes dans le cadre de réunions de service et transmis trimestriellement à la Commission des Usagers.

### Médiateurs

Le médiateur, saisi par la Direction ou par le plaignant, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu sous huit jours.

Si la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans la mesure du possible avant sa sortie. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Le médiateur médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service. Le médiateur non médical 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.

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer ses griefs auprès de la Direction de l'établissement, et de voir sa plainte ou réclamation traitée.

### Plaintes et réclamations (articles R. 1112-91 du CSP)

Si vous rencontrez des difficultés, parlez-en à votre médecin ou au cadre de santé, qui mettra tout en œuvre pour vous donner satisfaction.

En cas d'impossibilité ou si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à ce que votre réclamation soit transmise à la Direction en :

- rencontrant un membre de la Direction de l'établissement pour recueillir votre témoignage,
- écrivant à la Direction du Centre Médical Rhône-Azur,
- faisant consigner votre réclamation orale en vous adressant au secrétariat de direction.

Le Directeur de l'établissement veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique, dans les meilleurs délais. Il fera le lien avec la Commission des Usagers et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission.

Au vu du compte-rendu du médiateur établi sous huit jours, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou informe l'intéressé des voies de conciliation ou de recours ou émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, la Direction répond au plaignant, en joignant l'avis de la commission.

### Médiation

Pour toute contestation relative à un élément tarifaire, l'usager a la possibilité de saisir le Directeur d'établissement et à défaut de réponse satisfaisante, le Médiateur régional, dont le nom et les coordonnées sont affichés au « Point Information des patients » dans les trois lieux de vie et au niveau 0.

## Votre départ

La durée de votre séjour est estimée par votre médecin référent en début de séjour et fait régulièrement l'objet d'une évaluation médicale au cours du séjour. N'hésitez pas à en discuter avec votre médecin référent, afin d'organiser votre retour dans les meilleures conditions.

### Formalités administratives de sortie

La veille de votre départ, vous devez effectuer les différentes formalités administratives de sortie en vous rendant à l'accueil afin :

- d'acquitter les frais de séjour et éventuelles prestations complémentaires,
- d'obtenir vos bulletins de sortie,

Ce dernier document est indispensable aux organismes de sécurité sociale (règlement des indemnités journalières, remboursement transport ambulance, ...) et éventuellement à votre employeur.

### Continuité de la prise en charge

Le jour de votre départ, le secrétariat médical ou le personnel soignant de votre service d'hospitalisation, vous remettra :

- les documents médicaux qui vous reviennent (radiographie, laboratoire...),
- les ordonnances et prescriptions médicales de sortie nécessaires à la poursuite de votre traitement,
- si justifié : votre prolongation d'arrêt de travail, votre prescription médicale de transport.

Un compte-rendu d'hospitalisation ou une lettre de liaison, rédigée par le médecin du service, vous est remise. Si vous le souhaitez, ce document peut être commenté par un professionnel de l'unité qui vous a pris en charge.

Un exemplaire est également transmis à votre médecin traitant et, le cas échéant, au praticien qui vous a adressé.

### Transport

Si votre état de santé nécessite une prise en charge par un véhicule sanitaire, le médecin de l'unité prescrira le mode de transport adapté (ambulance, VSL, taxi).

Vous aurez alors le libre choix du transporteur. À votre demande, les secrétaires médicales vous aideront dans cette démarche.

### Sortie contre avis médical

À tout moment, si vous désirez quitter l'établissement contre l'avis de votre médecin, vous devrez signer une attestation au terme de laquelle vous reconnaîtrez avoir été informé des risques encourus et dégagez l'établissement de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.

Vous devrez, cependant, passer à l'accueil pour régulariser votre dossier.

### Avant votre départ

Vous devrez restituer tout le matériel mis à disposition par l'établissement, sous peine de poursuites, et vérifiez que vous n'avez oublié aucun effet personnel.

### Questionnaire de satisfaction

Nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction, dont le traitement nous permettra de poursuivre notre démarche d'amélioration continue de notre offre de soins, au service de nos patients.



## Après votre séjour

### Actions d'Éducation thérapeutique

L'établissement est labélisé pour son programme « Pathologies respiratoires chroniques » par l'Agence Régionale de Santé.

L'éducation thérapeutique vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique ou un handicap. Elle fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge du patient et de son parcours de soins en le rendant acteur.

Elle comprend des activités conçues pour aider les patients à :

- comprendre la maladie ou le handicap et son traitement,
- collaborer avec ses proches,
- assumer leurs responsabilités dans leur propre prise en charge,
- maintenir et améliorer leur qualité de vie.

Toute personne ayant une maladie chronique ou un handicap, quel que soit le type, le stade et l'évolution de la maladie, peut bénéficier d'une offre d'éducation thérapeutique. Cette offre concerne également l'entourage s'il le souhaite et si le patient souhaite l'impliquer dans la gestion de sa maladie.

### Consultations

Le Centre Médical Rhône-Azur propose des consultations externes dans les domaines suivants :

- Médecine Physique et Réadaptation
- Evaluation fauteuil roulant
- Appareillage
- Réhabilitation respiratoire
- Pathologies vasculaires
- Prothésiste
- Isocinétisme



04 86 99 12 90

## Les partenariats

### Le Centre Médical Rhône-Azur développe des partenariats avec des Associations locales

Le personnel soignant participe activement à ces rencontres et s'implique au quotidien dans une dynamique de promotion des actions entreprises.

Ces rencontres sont également une opportunité pour renforcer le réseau Ville - Hôpital.

- [www.extranet.handisport.org](http://www.extranet.handisport.org)



- [www.lesouriredaurore.fr/](http://www.lesouriredaurore.fr/)



- [www.franceparkinson.fr](http://www.franceparkinson.fr)



- Association « Dauphinoise des Laryngectomisés et Mutilés de la Voix »
- Association « des aphasiques des Hautes-Alpes LA CLEF »

## L'UGECAM, un groupe engagé

## Votre UGECAM

### L'UGECAM PACA-CORSE, ACTEUR DE SANTÉ RECONNU

Acteur de santé reconnu, l'UGECAM PACA-Corse, organisme de l'Assurance Maladie, favorise l'accès aux soins des personnes (enfants, adultes et personnes âgées) fragilisées médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

Nous avons pour missions la préservation et la restauration de l'autonomie des personnes accueillies. Nous nous engageons dans la prise en charge globale de la personne humaine pour un retour, au bon moment, dans un milieu familial, social ou professionnel adapté.

L'UGECAM PACA-Corse regroupe 22 structures sanitaires et médico-sociales. Elles sont essentiellement positionnées dans les domaines du Soins de Suite et de Réadaptation, du polyhandicap, de l'enfance inadaptée, de la réinsertion sociale et professionnelle, et de l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes.

L'UGECAM PACA-Corse est présente au sein de 7 départements :

- Alpes-Maritimes,
- Alpes-de-Haute-Provence,
- Bouches-du-Rhône,
- Hautes-Alpes, Vaucluse,
- Var
- Corse (2020).

Proximité et excellence sont au cœur de l'ambition des 1 511 salariés qui accompagnent chaque année plus de 6 000 usagers.

Par son inscription dans les territoires de santé, la qualité des prestations et l'efficacité des partenariats, l'UGECAM PACA-Corse est devenue un acteur régional de référence des secteurs sanitaire et médico-social.

22 Structures sanitaires et médico-sociales

1 595 Lits et places

1 511 Collaborateurs en ETP



### Eco Responsable : La démarche Développement Durable

Le fonctionnement d'une structure de soins n'est pas neutre sur son environnement. Grand consommateur de matières premières, producteur de multiples déchets, et utilisateur de produits toxiques, l'établissement est générateur de risques environnementaux, à l'origine de maladies qu'il devra soigner !

Soucieux de répondre aux nouvelles contraintes légales et aux attentes du public, l'UGECAM PACA-Corse entend se mobiliser et œuvrer pour améliorer la qualité environnementale.

Cet engagement se traduit par la prise en compte, dans nos stratégies de développement, de cette nouvelle dimension environnementale, intégrée à notre système de management de la qualité.

### Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les 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 le site internet de la HAS : [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 qualité obligatoires (IPAQSS, LIN). Ils sont affichés dans nos établissements.

La dernière certification par la HAS (V 2010) a eu lieu en avril 2014.

Le Groupe UGECAM rassemble les structures médico-sociales et sanitaires de l'Assurance Maladie. Il constitue le premier groupe privé à but non lucratif français pour l'autonomie. Les plateaux techniques performants participent à la fluidité des parcours, à la qualité et à la sécurité des prises en charge ainsi qu'à la pertinence des soins.

### DES FILIÈRES DE SOINS COORDONNÉES

Le Groupe UGECAM est l'un des seuls opérateurs en France à proposer des soins intégrés avec une articulation sanitaire et médico-sociale. Il prend en charge le patient, de son entrée dans un établissement sanitaire à son

accompagnement dans la vie ordinaire ou dans une structure adaptée. Ce modèle s'inscrit dans la stratégie de développement des parcours de soins menée par l'Assurance Maladie.

 **15 000** lits et places

 **225** établissements sanitaires et médico-sociaux

**13 800** professionnels



**13** directions régionales



### Sur le plan national, Le Groupe UGECAM représente :

**10 %** de l'offre de rééducation fonctionnelle

**17 %** de l'offre de réinsertion professionnelle

**7 %** de l'offre de soins de suite







**Siège UGECAM PACA et Corse**

**7 sites sanitaires en SSR**

- 1 Centre Médical Rhône-Azur Briançon
- 2 Centre Médical Rhône-Azur Gap
- 3 CSSR Le Cousson Digne-les-Bains
- 4 CSSR Le Mylord Carpentras
- 5 IUR Valmante Sud Marseille
- 6 CSSR Valmante Hôpital Européen Marseille
- 7 Centre Hélio-Marin Vallauris

**16 structures/sites médico-sociaux**

- 1 CENTRE DE COORDINATION RHÔNE-AZUR (Préorientation, UEROS) Briançon
- 2 INSTITUT HENRI WALLON (IME, SESSAD, ITEP, CAFS) Villeneuve Loubet
- 3 DITEP VOSGELADE Vence
- 4 SITE MÉDICO-SOCIAL LE COTEAU La Gaude (CRP, Préorientation, UEROS, SIPFP)
- 5 MAS LA SOURCE Pignan
- 6 MAS LES COLLINES Collobrières
- 7 IME et EEAP / SEES / SIPFP Jean Itard Collobrières
- 8 CAMSP Saint-Raphaël
- 9 CAMSP Toulon
- 10 SESSAD et SEES La Bastide Cogolin
- 11 SESSAD les Piérides et SEES Les Farfadets Toulon
- 12 SEES Le Cigalon et CAMPS Brignoles
- 13 SAMSAH Valmante Marseille
- 14 FAM Les Châtaigniers Collobrières
- 15 PCPE Collobrières
- 16 MAS Bastia



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



**CENTRE MÉDICAL RHÔNE-AZUR BRIANÇON**

2, avenue Adrien Daurelle  
05100 BRIANÇON

Téléphone : 08 26 46 46 55

[cmra.contact.ug-pacac@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:cmra.contact.ug-pacac@ugecam.assurance-maladie.fr)