Livret d'accueil de l'usager

GROUPE UGECAM NORD-EST

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 professionnels 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, nous organisons une prise en charge, 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.

Sommaire

Votre parcours de soins 3
Votre espace santé..... 4
Votre admission 5
Votre séjour 6
Vos interlocuteurs 7
La lutte contre la douleur 8
Hygiène et sécurité 9
Mieux connaitre vos droits 11
Vous avez la parole 15
Charte : usagers, vos droits ... 16
Votre sortie 17

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).

Charte Romain Jacob

L'UGECAM Nord-Est a signé la Charte Romain Jacob en 2015 afin de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.

Conçu à la demande des personnes vivant avec un handicap pour évaluer la Charte Romain Jacob, le **baromètre HANDIFACTION** permet d'identifier les personnes qui ont le plus de difficultés pour accéder aux soins et de suivre les évolutions au cours du temps.

N'hésitez pas à vous rendre sur le site internet **https://www.handifaction.fr/** pour répondre à ce questionnaire et accéder aux résultats.

Votre parcours de soins

ADMISSION DIRECTE
depuis le domicile

ADMISSION
après hospitalisation

ARRIVÉE DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

RETOUR DIRECT
au domicile

TRANSFERT
vers un autre
établissement

Votre espace santé

C'est un nouveau service qui permet à chacun de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité pour être mieux soigné et accompagné.
Mis en œuvre par le Ministère chargé de la santé et l'Assurance Maladie, Mon espace santé regroupe plusieurs fonctionnalités principales :

Un dossier médical partagé (DMP)
pour stocker de manière sécurisée des documents ajoutés par vous-même ou vos professionnels de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, de biologie).

Une messagerie sécurisée de santé (MSS)
pour échanger des informations et recevoir des documents de vos professionnels de santé en toute confidentialité.

Afin d'optimiser vos soins et accompagnement ou celui de votre enfant, l'équipe qui vous accompagne a besoin d'accéder aux données de santé stockées dans le Dossier Médical Partagé (DMP) de votre espace santé et d'y déposer des documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination des soins et de l'accompagnement, que vous pouvez consulter, ainsi que les professionnels autorisés.

Vous pouvez vous opposer à son alimentation* et / ou à l'accès et à la consultation de votre compte Mon espace santé. Pour ce faire, adressez-vous à la secrétaire du service.

Vous avez également la possibilité de gérer la confidentialité de vos données ou celles de votre enfant (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet https://www.monespacesante.fr/

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé, disponible sur https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes ou contacter le support de mon espace santé par téléphone au 34 22.
Pour ce faire, adressez-vous à la secrétaire du service ou contacter le support Mon espace santé par téléphone au 34 22.

Activer son espace santé est nécessaire à son fonctionnement. N'hésitez pas à consulter le site internet ou contacter « mon espace santé » par téléphone au :

34 22

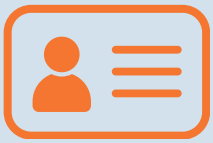
Service gratuit + prix appel du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

**en invoquant un motif légitime (article R. 1111-47 du Code de la Santé Publique)*

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.

LES DOCUMENTS À FOURNIR À L'ADMISSION :



Les documents à fournir à l'admission :

Les documents à fournir à l'admission :

Les documents à fournir à l'admission :

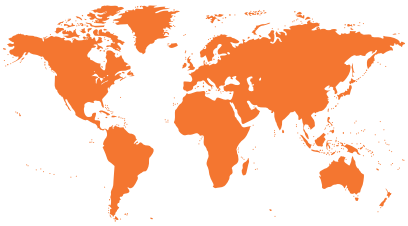
… ET SELON LES CAS :

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

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

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

SI VOUS RÉSIDEZ À L'ÉTRANGER :



> Assuré social dans un pays européen, merci d'apporter avec vous votre carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire S2.

> Vous résidez hors d'Europe, le séjour est à votre charge, nous vous demanderons une provision sur les frais d'hospitalisation.

Munissez-vous également, le cas échéant, de **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.**

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 C2S 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 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.

LE FORFAIT JOURNALIER...

... constitue votre contribution aux dépenses hôtelières (en hospitalisation complète uniquement). 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 C2S 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...

... restent à votre charge, vous trouverez plus d'informations en annexe de ce livret. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

Chambre particulière (individuelle)

Repas d'accompagnant

TV

Internet

Téléphone

...

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 évaluée sur la base de la durée estimée de votre séjour.

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 des questions.

LA DIRECTION ET L'ÉQUIPE D'ENCADREMENT

Ils sont à votre écoute et peuvent vous recevoir sur rendez-vous si vous le souhaitez. Si vous souhaitez les rencontrez, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'accueil.

LES PROFESSIONNELS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitaliers, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, orthoprothésistes, psychologues, diététiciennes, intervenants en activités physiques adaptées, etc.

Des équipes pluridisciplinaires élaborent, avec vous 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 également 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 et de vos démarches administratives ou dans la préparation de votre retour à domicile. N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'équipe soignante si nécessaire.

LES AUTRES PROFESSIONNELS

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.

LES 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.

La lutte contre la 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…

LE CONTRAT 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.

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.)

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.

LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

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

ADDICTIONS : ALCOOL, TABAC, DROGUE ET PRODUITS ILLICITES

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

Certains de nos établissements se sont engagés dans une démarche Lieu de Santé Sans Tabac (LSST) et proposent des consultations d'aide au sevrage tabagique; N'hésitez pas à avertir un professionnel soignant de vos difficultés.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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 de votre parcours de soins. 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).

VOS DONNÉES PERSONNELLES

La Protection des données à caractère personnel que vous nous confiez, est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement n°679/2016) et par la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'aux référentiels édictés par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Pourquoi nous recueillons vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont collectées pour des objectifs précis, légitimes et proportionnés.

Nos établissements réalisent le recueil de vos données, afin de remplir ses missions d'intérêt public prévues par la loi et la réglementation en vigueur et de fournir un accueil et une prise en charge adaptées à vos besoins (gestion de votre dossier administratif, utilisation de vos données de santé, gestion comptable de l'établissement).

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

La responsable du traitement de vos données est la Directrice Générale de l'UGECAM Nord - Est. Elle délègue le traitement des données vous concernant au Directeur de l'établissement et à ses professionnels. Elle est accompagnée dans la mise en conformité avec le RGPD par une Déléguée à la Protection des Données.

Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

Nous collectons et traitons que les données strictement nécessaires pour vous prendre en charge et assurer nos missions :

- **Données administratives d'identification :** Nom, prénom, NIR, identifiant national de santé, sexe, date et lieu de naissance, date de décès, titre de séjour, photographie : dans le cadre de l'identitovigilance
- **Données administratives de contact :** Adresse, adresse électronique, numéro de téléphone)
- **Données de santé et de mode de vie**
- **Données financières :** Patient payant
- **Données administratives autres** Données relatives aux rattachements, le régime, l'ouverture de droits.

Nos établissements s'attachent à minimiser les données collectées, à les tenir à jour en facilitant les droits des personnes concernées. Ils ne collectent pas de données personnelles à l'insu des personnes concernées et respectent le principe de proportion et pertinence des données collectées.

Quelle est la durée de conservation de vos données personnelles?

Dossier patient : vos données sont conservées pendant 20 ans (Article R1112-7 du Code de la Santé Publique) : « Le dossier médical mentionné à l'article R. 1112-2 est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès. […]»
Les données sont hébergées sur les serveurs de la Mipih, qui dispose d'une certification délivrée en application des dispositions de l'article L.1111-8 du code de la santé publique.

Photographie

Dans le cadre de l'identitovigilance : pendant la durée du séjour

Quels sont les destinataires de vos données personnelles ?

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier :

- **Professionnels de l'établissement**
- **Professionnels extérieurs à l'établissement faisant partie de l'équipe de soins** (conformément à l'article L.1110-12 du code de la Santé Publique)
- **Directeur de l'information médicale** au sein de l'établissement, responsable de l'information médicale au sein de l'UGECAM ou de la Direction nationale du Groupe UGECAM, Haute Autorité de santé ou
- **Agences régionales de santé** s'agissant du traitement des données d'activité médicale au sein des établissements de soins ayant une activité en médecine-chirurgie-obstétrique (MCO), soins de suite et de réadaptation (SSR) et psychiatrie (PSY), Agence technique de l'information hospitalière (ATIH)
- **Experts médicaux** dans le cadre d'une procédure contentieuse,
- **Services en charge de la facturation, la gestion administrative et comptable** de l'établissement (hors données de santé),
- **Commissaires aux comptes** dans le cadre de la certification des comptes et du contrôle interne (hors données de santé).

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous pouvez accéder à vos données personnelles figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement aux professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations mais aussi à : UGECAM Nord - Est – 75 BD LOBAU – 54000 NANCY à l'attention de la DPO ou par messagerie : dpo.ug-ne@ugecam.assurance-maladie.fr

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation : Commission nationale informatique et libertés (CNIL) - 3, place de Fontenoy – TSA - 80715 – 75334 - Paris Cedex 07.

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.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

En cas de difficulté au cours de votre séjour, merci de nous indiquer une personne à prévenir.

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

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)

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.

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.

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 (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 des usagers a pour missions :

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

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

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 œuvre 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 DE VOTRE SORTIE, IL VOUS SERA DÉLIVRÉ SI NÉCESSAIRE :

- **Bulletin de situation (à demander à l'accueil)**
- **Ordonnance de médicaments et/ou soins afin de poursuivre le traitement**
- **Prolongation d'arrêt maladie**
- **RDV pour une consultation ultérieure**
- **Prescription médicale de transport** ***si votre état l'exige***

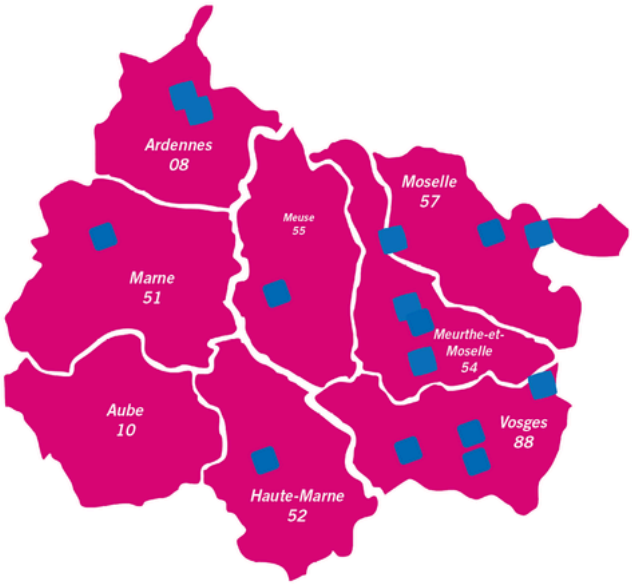
VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

- 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.

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.

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.

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 PÉDIATRIQUE

Institut Régional de Réadaptation (IRR)
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

Établissement des Ardennes
SMR Spécialisé (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 SANITAIRE ADULTES

Institut Régional de Réadaptation (IRR)
Filière Locomoteur
Centre Louis Pierquin
75 boulevard Lobau
CS 34209
54 042 NANCY CEDEX
Tél. : 03 83 52 97 00

IRR Filière Neurologie de Lay-Saint-Christophe
4 rue du Professeur Montaut
54 690 LAY-SAINT-CHRISTOPHE
Tél. : 03 83 22 23 24

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 : SMR spécialisé (CRFA), SMR polyvalent (St-Julien), UCC, EVP
36 rue de Warcq
08 000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES
Tél. : 03 24 52 63 00

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 PÉDIATRIQUE

Établissements des Ardennes
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

SECTEUR MÉDICO-SOCIAL ADULTES

ESPO et UEROS de Nancy
75 boulevard Lobau
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
ESPO, UEROS, SAMSAH/SAVS
36 rue de Warcq
08 000 CHARLEVILLE-MÉZ.
Tél. : 03 24 52 63 01