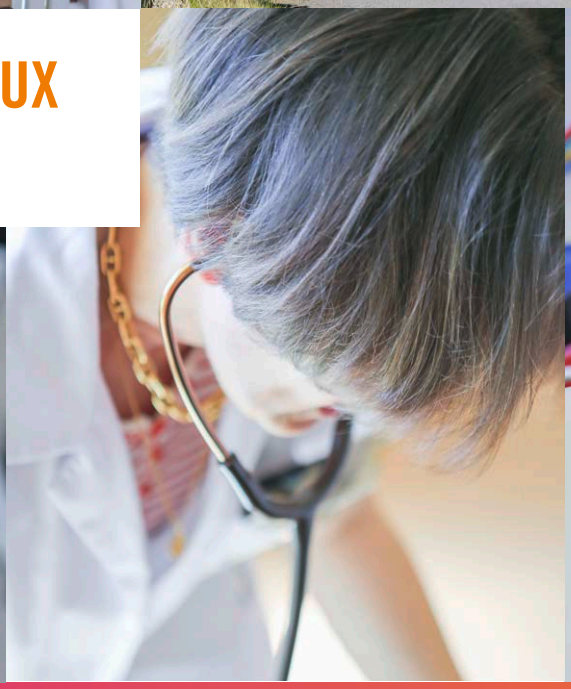
LE BOIS RIGNOUX
Centre de Soins Médicaux
et de Réadaptation



LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT

Un établissement de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

GROUPE UGECAM BRETAGNE PAYS DE LA LOIRE
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

Madame, Monsieur,

Vous venez d'entrer au centre de soins médicaux et de réadaptation Le Bois Rignoux et nous vous remercions de votre confiance.

Toute l'équipe vous souhaite la bienvenue et vous assure que nous mettrons tout en oeuvre pour vous prodiguer des soins de qualité.

Ce livret vous est destiné : nous espérons qu'il vous permettra de découvrir le fonctionnement de l'établissement et que vous y trouverez toutes les informations utiles à votre séjour.

Nous restons à votre disposition pour toute question ou complément d'information.

Lucie Carbone,
Directrice du centre SMR Le Bois Rignoux

Bienvenue

Présentation de l'établissement

Situé dans un parc harboré de 30 hectares à Vigneux-de-Bretagne, le centre de soins médicaux et de réadaptation le Bois Rignoux est un établissement de santé privé d'intérêt collectif de 100 chambres avec salle de bain, WC, TV, téléphone.

Le Centre « *Le Bois Rignoux* » assure une activité médicale de soins médicaux et de réadaptation, dans la continuité des prises en charge médicales des services hospitaliers de court séjour de la région.

Il est géré par l'Union pour la Gestion des Établissements des Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM) de Bretagne et des Pays de la Loire.

Il représente le 2e acteur de soins parmi les établissements de soins de suite polyvalents. Son activité est essentiellement tournée vers la rééducation post chirurgicale, la réadaptation à l'autonomie de la personne âgée polypathologique, la cancérologie et les soins palliatifs. Le Bois Rignoux est par ailleurs spécialisé dans la prise en charge de l'obésité et développe à ce titre un programme d'éducation thérapeutique.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et d'évaluation de ses pratiques professionnelles.

L'établissement a été certifié en A par la Haute Autorité de Santé en 2017.

Le rapport de certification de la haute autorité de santé est consultable sur le site internet de la HAS (**www.has-sante.fr)**.

Sommaire

Mot d'accueil ..... p 2

Présentation de l'établissement ..... p 3

Mon admission ..... p 4

Mon arrivée..... p 5

Mes interlocuteurs..... p 6

Ma sécurité ..... p 7

Mon séjour ..... p 8/10

L'accompagnement des patients en fin de vie ..... p 11

L'établissement est vigilant ..... p 12/13

Mieux connaître mes droits ..... p 14/15

J'ai la parole..... p 16/17

La lutte contre la douleur .. p 18

Ma sortie..... p 19

Charte des droits et libertés de la personne hospitalisée..... p 20

Le Groupe UGECAM et l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire..... p 22/23

Mon admission

Horaires bureau des admissions

Du lundi au vendredi
de 8h45 à 12h30
et de 13h30 à 16h30

Les demandes d'admissions sont validées par les médecins et le / la cadre de santé sous délégation du / de la directeur·rice.

Chaque patient·e est tenu de se conformer à l'ensemble des soins prescrits et de respecter les horaires du programme de soins.

La durée de votre séjour est prononcée par un·e médecin en fonction de votre état de santé.
Vous trouverez en annexe les tarifs des prestations des frais de séjour et des prestations non médicales.

Documents à fournir :

- votre pièce d'identité,
- votre carte vitale,
- votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire en cours de validité (ou complémentaire santé solidaire)
  (Afin que vos frais d'hospitalisation soient pris en charge)

Visites médicales

Dès votre admission dans l'établissement, vous rencontrerez un·e médecin qui effectuera votre consultation d'entrée. Un·e médecin référent·e vous suivra ensuite pour toute la durée de votre séjour.

La fréquence des visites sera déterminée par votre médecin selon votre état de santé. Vous pourrez également prendre rendez-vous pour une consultation auprès du secrétariat médical.

Présence confidentielle

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors du recueil des données administratives.

La personne à prévenir

La personne à prévenir est celle qui sera contactée en cas d'aggravation de votre état de santé. L'agent administratif vous en demandera les coordonnées. Elle est à différencier de la personne de confiance (page 12).

Mon arrivée

Les frais de séjour

Les frais d'hospitalisation à votre charge comprennent le forfait journalier et le ticket modérateur représentant 20% des frais de séjour non couverts par la Caisse d'Assurance Maladie.

D'autres frais liés à la chambre particulière, le téléphone, la télévision, peuvent s'ajouter au séjour.

Ces prestations peuvent être prises en charge partiellement ou totalement par votre complémentaire santé.

Objets de valeurs - Bijoux - Espèces - Effets personnels

Nous vous invitons à ne pas garder dans votre chambre des biens de valeur ou de grosses sommes d'argent. Redonnez à votre famille ce dont vous n'avez pas besoin pendant votre hospitalisation ou déposez-les au coffre de l'établissement. En aucun cas, l'établissement ne peut être tenu pour responsable de la disparition ou des vols de valeurs ou espèces qui n'auraient pas été déposés au coffre de l'établissement.

Le forfait journalier

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier hospitalier. Pour participer à une part des frais d'hébergement chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler au cours du séjour et à votre sortie, sauf prise en charge totale ou partielle par une complémentaire santé.

Pour plus d'informations sur les frais de séjour et les modalités de prise en charge par l'Assurance Maladie, n'hésitez pas à consulter le site* **www.ameli.fr

MON ESPACE SANTÉ

Un service public pour gérer sa santé

L'équipe de soin va alimenter et pourra consulter votre dossier médical partagé intégré à ***« Mon espace santé »*** (DMP) dans le cadre de votre prise en charge, sauf en cas d'opposition de votre part.

Ce service, si vous ne vous êtes pas opposé à son ouverture, vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

+ d'infos : **https://www.monespacesante.fr/**

Identité Nationale de Santé
ins
Bien identifié·e, bien soigné·e.

Depuis le 1er janvier 2021, chaque usager dispose d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS). Cette identité unique est utilisée par tous les professionnel·les de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.

Mes interlocuteurs

Les étudiant·es et stagiaires

L'établissement est un terrain de stage agréé ; il participe à la formation de stagiaires médicaux et paramédicaux. Ces étudiant·es sont susceptibles de participer à votre prise en charge, vous avez le droit de vous y opposer.

Formations continues

Le personnel médical et soignant bénéficie de formations continues. Il possède à ce titre certains diplômes universitaires tels que : DU obésité, douleur, soins palliatifs et éducation thérapeutique.

Les professionnel·les participent à votre projet thérapeutique de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et vous accompagnent pour répondre à l'ensemble de vos besoins tout au long de votre hospitalisation.

Les professionnel·les médicaux et paramédicaux

Durant votre séjour, une équipe pluridisciplinaire participe, après évaluation médicale, à votre projet de soins personnalisé. Elle est composée de nombreux professionnel·les :

Médecins, pharmacien, psychologue, cadres de santé, infirmier·ière, aides-soignant·es, diététiciennes, ergothérapeutes, masseurs-kinésithérapeutes, professeur d'activités physiques adaptées, agents de services hospitaliers, assistante sociale.

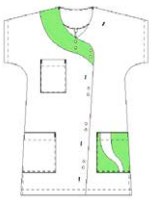
L'accompagnement social

L'assistante sociale peut vous accompagner ainsi que votre famille dans vos démarches administratives et sociales. Vous pouvez la contacter par l'intermédiaire des soignants ou de l'accueil.

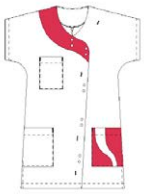
Comment reconnaître les professionnel·les ?

Pour faciliter l'identification des équipes, le personnel porte, selon ses fonctions, une tenue professionnelle ou un badge nominatif.

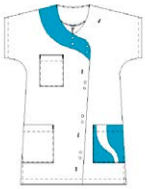
Tenues professionnelles



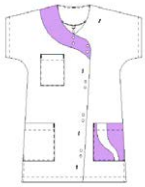
Kinésithérapeute APA



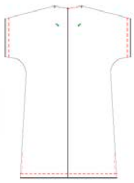
Agent de service hospitalier



Aide-soignante / aide-soignant



Infirmière / infirmier



- Médecin
- Cadres de Santé
- Diététicienne
- Ergothérapeute
- Assistante Sociale
- Orthophoniste

Service technique

Ma sécurité

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

Les consignes générales

Il est interdit de pénétrer dans les locaux réservés aux professionnel·les de l'établissement : salles de soins, vestiaires, locaux techniques, cuisine…

Sécurité incendie : les consignes à suivre

Les locaux sont équipés d'un système de détection incendie. Ne gênez pas le fonctionnement des portes coupe feu. En cas d'incendie, gardez votre calme, prévenez le personnel et respectez les consignes affichées dans votre chambre. Respectez impérativement les interdictions de fumer.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter des appareils électriques (bouilloire...), sauf appareils médicaux. Toute installation d'appareil électrique autorisé sera réalisée par le service technique de l'établissement.

Les urgences médicales

Les urgences médicales sont assurées 24h/24. Les appels sont effectués par les infirmiers en cas de nécessité. Les médecins assurent des astreintes, week-ends et jours fériés.

Être bien identifié·e pour être bien soigné·e

Tout au long de votre séjour, les professionnel·les du centre vérifieront de manière répétée votre identité pour assurer le bon soin au / à la bon·ne patient·e. Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification, appelé IPP, vous est attribué. Vous conserverez ce numéro d'identification unique tout au long de votre prise en charge dans l'établissement et lors de venues ultérieures. En hospitalisation complète, vous êtes invité·e à porter un bracelet d'identification avec vos noms, prénom, date de naissance et numéro d'identification unique.

Autres prescriptions

Vous devez vous conformer aux traitements, régimes alimentaires, séances de kinésithérapie… régimes prescrits par le médecin de l'établissement. Une diététicienne est chargée de la mise en place des régimes et de leur suivi. En fonction de vos besoins et sur avis médical, vous pourrez être mis·e en relation avec un·e psychologue.

Sécuriser votre prise en charge médicamenteuse

Pour assurer la continuité de votre traitement le temps du réapprovisionnement de la pharmacie de l'établissement, veuillez apporter 5 jours de traitements, dans leur conditionnement d'origine.

Merci de ne pas apporter :

- votre pilulier,
- les médicaments réfrigérés (ex : insuline),

Pour information, les traitements non pris en charge par la Sécurité sociale (vitamines, homéopathie...), ne seront pas fournis.

Pour votre sécurité, vos médicaments personnels vous seront retirés pendant le séjour.

Votre traitement habituel peut être modifié par le médecin de l'établissement au cours de votre séjour :

- soit par d'autres médicaments d'efficacité similaire disponibles à la pharmacie,
- soit par des traitements qui lui semblent plus adaptés.

Vous avez la possibilité de solliciter les professionnel·les de l'établissement pour toutes questions sur votre traitement.

Que se passe-t-il à la sortie ?

Le médecin vous remet une ordonnance correspondant au traitement à suivre jusqu'à modification éventuelle par votre médecin traitant.

Mon séjour

Vos visites

Vos proches sont les bienvenu·es dans cet établissement. Merci de veiller au respect des horaires de visites : de 13h00 à 20h00. Néanmoins, pour votre confort et la tranquillité des autres patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs dans votre chambre. Nous vous rappelons que la visite des enfants de moins de 12 ans est déconseillée.

Les cultes

Le respect de la liberté de conscience des usagers constitue une règle fondamentale.

La libre pratique du culte est garantie* tant que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à :

- la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- la tranquillité des autres hospitalisé·es,
- au fonctionnement du service,
- la planification des équipes de personnels.

A votre demande, le/la cadre de santé peut joindre le représentant de votre culte.

**Circulaire N°DHOS/G/2005/57 du 2 février 2005 relatif à la laïcité dans les établissements de santé.*

Les chambres

Il existe deux types de chambres :

- les chambres particulières
- les chambres doubles.

Les chambres sont munies de prises téléphoniques et télévision, cabinet de toilette, douche et WC.

Les chambres particulières sont attribuées selon disponibilité. Si vous avez demandé une chambre individuelle, un supplément sera facturé. Il peut être pris en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle selon le contrat souscrit. Dans le cas contraire, vous devrez le régler lors de votre départ.

Durant votre séjour, des changements de chambre peuvent être nécessaires. Nous comptons sur votre compréhension.

La restauration

Vos repas vous seront servis en chambre aux horaires suivants (susceptibles de modification suivant l'organisation du service). Les repas sont servis en cafétéria pour les patient·es admis dans le cadre d'un séjour thérapeutique.

Du lundi au vendredi

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 18h15

Samedi, dimanche et jours fériés

- Petit-déjeuner : 8h00
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 18h15

Vous pouvez commander des repas visiteurs dans la limite de deux personnes. Ceux-ci doivent être réservés à l'accueil au minimum trois jours à l'avance. Vous ne devez pas introduire ou vous faire apporter de denrées périssables sans l'avis du médecin.

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons fraîches, de boissons chaudes, fruits... sont à votre disposition. Néanmoins, ils sont à utiliser avec modération afin de respecter votre équilibre alimentaire. Veuillez vous munir d'une carte bancaire ou de monnaie, l'accueil ne disposant pas de liquidité.

Mon séjour

Les permissions de sortie

Conformément à l'article R.1112-56*, une permission temporaire de sortie pourra vous être accordée par le médecin référent.

Cette permission est soumise à une formalité administrative :

- Toute demande de sortie temporaire doit s'effectuer 48H00 avant le congé thérapeutique (avant 12H00) ;
- Les sorties temporaires de nuit ne sont pas autorisées ;
- Les sorties temporaires doivent respecter une amplitude horaire de 9H00 à 20H.

Pour toute demande de sortie, adressez-vous au secrétariat médical. Un formulaire à compléter vous sera remis. Le/La patient·e s'engage à :

- Être joignable sur toute la durée de la permission ;
- Prévenir un membre du personnel soignant à son retour ;
- Ne pas consulter son médecin traitant, spécialiste ou autre intervenant médical durant sa permission et à ne pas utiliser sa carte vitale. La Direction se réserverait le droit de refacturer au patient les consultations et / ou médicaments achetés avant la sortie de l'Etablissement ;
- Art L.162-21-2* Toute demande de transport pour convenance personnelle est à la charge du / de la patient·e.

L'établissement se réserve la possibilité de :

- Contacter votre personne à prévenir / de confiance en cas de non-retour / difficultés à vous joindre.

Les transports sanitaires

Durant votre séjour, les transports sanitaires, prescrits par les médecins, sont organisés par le secrétariat médical. Vous pouvez toutefois vous rendre à vos consultations programmées par l'équipe médicale avec votre famille si vous le souhaitez, en prévenant l'établissement.

La cafétéria

La cafétéria est ouverte tous les jours de 8h30 à 20h00. Vous y trouverez des distributeurs de boissons chaudes ou froides.

Espace loisirs et détente

L'espace loisirs et détente est ouvert de 8h30 à 22h00. Vous y trouverez des jeux de société, des jeux de cartes, des livres et le journal quotidien. Nous vous remercions de bien vouloir les restituer lors de votre départ.

Le linge

Vous devez apporter votre linge de toilette et nécessaire de toilette.

L'entretien de votre linge personnel doit être assuré par votre entourage.

Le courrier

Le courrier que vous recevez vous sera distribué dans votre chambre. Vous remettrez votre courrier avant 10h00 directement à l'accueil ou à l'aide-soignant(e).

La télévision

La télécommande de la télévision vous sera remise après avoir acquitté le règlement. Aucun remboursement ne pourra être effectué.

Nous pouvons mettre à votre disposition des casques audio, pour cela adressez-vous à l'accueil. Il vous sera remis en échange d'une caution.

Le téléphone

Si vous avez demandé l'ouverture de la ligne téléphonique, à votre entrée, un numéro personnel vous est attribué. Il vous appartient de le communiquer à vos proches. Pour appeler votre correspondant, il vous suffit de composer le zéro avant votre numéro. Les tarifs sont joints en annexe.

**code de la santé publique,*

Mon séjour

Règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement. Tou·tes les patient·es sont soumis·es au respect de ce règlement intérieur pour favoriser le bien-être de chacun, et notamment :

- Éviter les nuisances sonores
- Interdiction d'introduire des boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement (patients et visiteurs).
- Merci de revêtir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements dans l'établissement.

Les dégradations

Toute dégradation peut être facturée.

Le tabac

En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment. A ce titre fumer dans la chambre est interdit et constitue un motif de renvoi. L'usage du tabac est toléré dans des espaces extérieurs identifiés, il vous suffit de vous adresser à l'équipe soignante pour connaître ces lieux.

Les associations présentes sur le site

Consultez les panneaux d'affichage pour connaître la liste des associations intervant dans l'établissement.

La bientraitance

Le personnel de l'établissement est sensibilisé à la bientraitance envers les patients. Et de même, il vous est demandé de respecter le personnel. Le vouvoiement et la plus grande courtoisie sont de rigueur de part et d'autre.

Hygiène

Pour lutter contre les infections nosocomiales, votre rôle est fondamental :

- respectez les règles d'hygiène,
- lavez-vous systématiquement les mains pour tous les gestes simples de la vie,
- désinfectez-vous régulièrement les mains avec les solutions hydroalcooliques dès que vous entrez et sortez de votre chambre ou des salles de rééducation.

Soins esthétiques, coiffure et pédicure

Un salon de coiffure est à votre disposition à l'intérieur de l'établissement. La coiffeuse est présente sur rendez-vous en semaine. Une esthéticienne et une pédicure-podologue peuvent également vous dispenser des soins. Pour prendre rendez-vous, adressez-vous à l'accueil. Ces prestations sont à votre charge, elles devront être réglées le jour même du rendez-vous.

Parking

Le parking visiteur est situé à l'entrée de l'établissement. L'établissement ne pourra être tenu responsable des vols ou dégradations pouvant survenir. La circulation et le stationnement aux abords du bâtiment sont réservés exclusivement aux ambulances et taxis. Les règles du code de la route s'appliquent dans l'enceinte du site. Des places réservées aux personnes à mobilité réduite sont disponibles près de l'accueil.

Les animaux

Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception des chiens guides*. Dans ce cas, pour coordonner votre venue, vous pouvez solliciter le référent handicap de l'établissement : **referenthandicap-brxtou@ugecam.assurance-maladie.fr**

L'accompagnement des patients en fin de vie

Dans le respect de la dignité de chacun, l'accompagnement des patients en fin de vie et de leurs familles constitue une priorité pour l'établissement.

À ce titre, l'établissement forme régulièrement l'ensemble de son personnel soignant et médical à la prise en charge palliative.

Réseau COMPAS

L'établissement fait partie du réseau COMPAS. Ce réseau regroupe des établissements et des médecins libéraux formés à la prise en charge des patients en fin de vie. Il est animé par une équipe d'expert·es qui intervient régulièrement auprès des équipes soignantes pour les soutenir, les conseiller et faciliter le retour à domicile des patients qui le souhaitent.

Association JALMALV

L'établissement a développé un partenariat avec l'association JALMALV depuis 2004. L'association est présente une fois par semaine. Elle propose aux patients qui le souhaitent, la visite de bénévoles formés à l'écoute et aux questions liées à la fin de vie, mais aussi à l'accompagnement de la maladie quelle qu'elle soit.

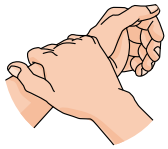
Des plaquettes d'informations sont disponibles auprès des médecins et des cadres de santé.

Un salon est prévu pour permettre aux familles de se réunir en toute intimité.

**D'autres associations interviennent, renseignez-vous auprès des infirmier·ières.*

L'établissement est vigilant

L'hygiène des mains en 7 étapes

1.
   Paume sur paume
   Désinfection des paumes
2.
   Paume sur dos
   Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux
3.
   Doigts entrelacés
   Désinfection des espaces interdigitaux et des doigts
4.
   Paume/doigts
   Désinfection des doigts
5.
   Pouces
   Désinfection des pouces
6.
   Ongles
   Désinfection des ongles
7. 
   Poignets

La démarche qualité et de gestion des risques

L'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. La commission médicale d'établissement (CME) a un rôle moteur dans la gouvernance de la qualité et de la sécurité des soins. Un·e coordonnateur·rice de la gestion des risques est identifié·e ; il/elle assure le lien entre la direction, le service qualité, les instances, le personnel médical et paramédical et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Un programme d'amélioration est défini intégrant notamment les actions de lutte contre les événements indésirables associés aux soins (EIS). Dans le cadre de cette démarche, la résidence recueille la satisfaction des patient·es par le biais du questionnaire de sortie.

Le développement durable

Le développement durable a été défini comme étant le développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. L'UGECAM, organisme gestionnaire de l'établissement, s'implique dans cette démarche. Cela s'inscrit par la définition d'objectifs tels que la réduction de la consommation de l'eau au sein de l'établissement, la réduction de la consommation de papier, ou encore la réduction des déchets.

L'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique vous aide à acquérir ou maintenir les compétences pour gérer au mieux la vie avec votre maladie chronique. L'établissement développe un programme d'éducation thérapeutique autorisé par l'ARS. Ce programme est mené par une équipe pluridisciplinaire expérimentée dans le champ de la maladie obésité, avec notamment des ateliers en cuisine éducative.

L'établissement est vigilant

La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 06/12/1999, un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il est composé de professionnel·les de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN dans l'intérêt de tous. Le résultat du tableau de bord est consultable sur le panneau d'information à l'accueil.

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Il a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

Vigilances sanitaires

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

La prévention des risques d'erreurs

Lors de la distribution des médicaments ou des transmissions soignantes, afin de sécuriser ces opérations et permettre aux professionnel·les de se concentrer, nous vous invitons à différer vos éventuelles demandes, sauf en cas d'urgence.

Le 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 la vie d'une autre personne.

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique selon trois grands principes :

- **Le consentement présumé** (toute personne peut devenir donneur d'organes à moins qu'elle n'ait exprimé son refus de son vivant).
- **La gratuité** du don.
- **L'anonymat** entre le donneur et le receveur.

Chacun est présumé donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, toute personne peut s'opposer au don de ses organes ou de ses tissus. Le refus n'est pas obligatoirement total. Il est possible de s'opposer seulement au don de certains organes et tissus.

La loi prévoit trois moyens pour exprimer son refus :

- **Le Registre national des refus**
- **Un refus par écrit** remis aux proches
- **Un refus par oral** transmis par les proches

Pour plus d'informations, consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine : **www.agence-biomedecine.fr*

Mieux connaître mes droits

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger 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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnel·les .

(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-870 du 22 avril 2005, loi n° 2016-87 du 2 février 2016)

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, modifiée par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre *« personne de confiance »*, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. 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 professionnel·les .

(cf Article L1111-6 du code de la santé publique, modifiée par la loi n° 2016-87 du 02 février 2016 – art. 9)

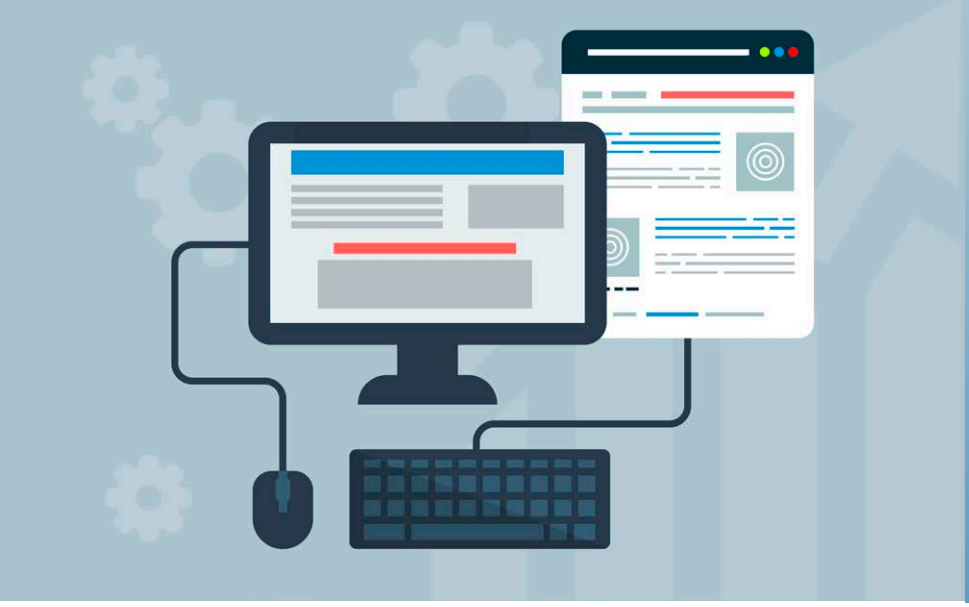
Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Pendant votre séjour, vous avez accès, directement ou par l'intermédiaire du médecin référent, aux informations médicales vous concernant.

Après votre sortie, il vous suffit de faire une demande écrite adressée à la direction. Vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit en recevoir copie par courrier.

En cas de décès, vos ayant droits, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition à cet égard au cours de votre hospitalisation, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, ou obtenir des informations médicales orales vous concernant.

(cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)



Mieux connaître mes droits

Informatique et liberté*

Afin d'assurer votre prise en soins, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques.

Certaines de ces informations une fois anonymisées peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L. 1461-3 du code de la santé publique.

Le Délégué à la Protection des Données de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « *Informatique et Libertés* » révisée en juin 2018.

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

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

Vous pouvez exercer ces droits sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

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

Il est possible que l'établissement puisse être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages ou même qu'il envisage de vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, ces démarches doivent être soumises à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et à votre accord écrit, via un formulaire. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tou·tes : patient·es, proches, visiteur·rices et équipes de soins. Il est donc interdit de filmer ou photographier au sein de l'établissement, à l'exception d'images strictement personnelles. La diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité du Centre, de ses équipes et de ses patient·es sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas autorisée.

**Une information détaillée et complète est disponible sur demande auprès de l'accueil*

Le statut des majeur·es protégé·es

Lorsqu'un·e patient·e n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté·e ou assisté·e afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968. Les majeur·es protégé·es font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation. Le/La majeur·e protégé·e doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il/elle bénéficie.

Dès lors qu'il/elle est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du tuteur / de la tutrice et éventuellement celui du conseil de famille.

La confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve.

J'ai la parole

Les représentant·es des usagers

Les représentant·es des usagers se tiennent à votre disposition, vous pouvez les joindre par l'intermédiaire de l'accueil ou par mail à l'adresse :

rep-usagers.bois-rignoux@ugecam.assurance-maladie.fr

La commission des usagers

La commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos remarques ou propositions. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part soit via le questionnaire de sortie, soit par tout autre moyen (courrier, demande de rendez-vous).

La CDU est composée : du représentant légal de l'établissement, d'une personne chargée des relations avec les usagers, de représentant·es des usagers, de représentant·es du personnel, de médiateurs médecins ou non médecins.

Le/La représentant·e veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique[1].

Il/Elle fera le lien avec la commission des usagers et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un· médiateur·rice médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur·rice(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous avez également la possibilité de vous faire accompagner d'un·e représentant·e des usagers de la CDU lors de la rencontre avec le/la médiateur·rice.

Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont également communiqués aux membres de cette commission[2].

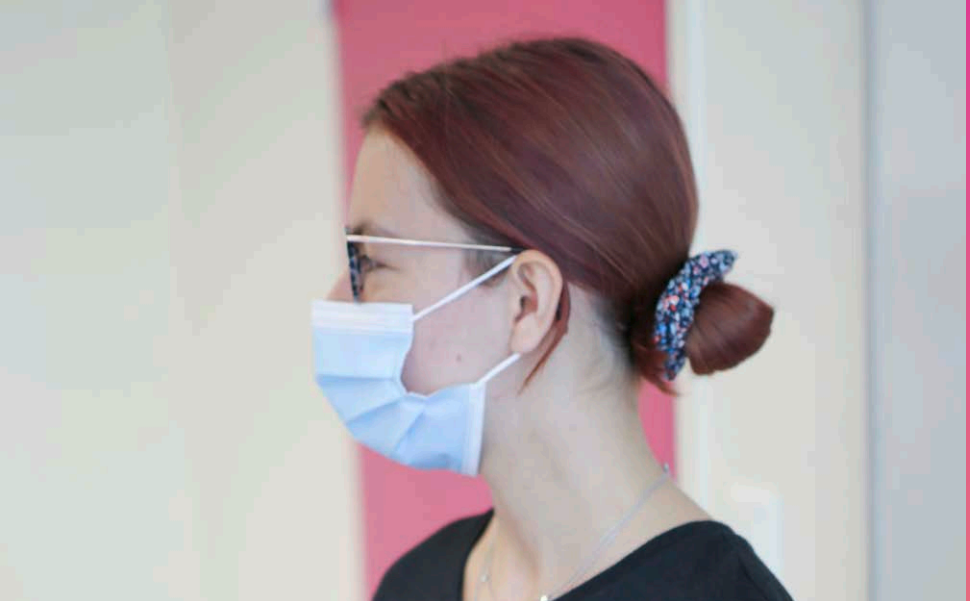
[1]Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 -
[2]Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique

Faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

Le/La référent·e handicap apporte une réponse aux personnes dont la situation de handicap rend difficile l'accès aux soins. Le/La patient·e, le médecin traitant, les aidants professionnel·les ou familiaux, les professionnel·les des établissements sociaux ou médico-sociaux peuvent contacter le/la référent·e handicap.

La mission du / de la référent·e handicap est de faciliter votre accès aux soins courants, rendu difficile en raison de votre handicap. Par exemple dans le cadre de consultation avec un médecin de notre établissement, ou pour la préparation et l'organisation de votre hospitalisation de rééducation au sein de notre établissement.

Contacter le référent handicap : referenthandicap-brxtou@ugecam.assurance-maladie.fr



J'ai la parole

L'expression de la plainte

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

(cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique)

Le traitement de la plainte ou réclamation

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

Le suivi de la plainte ou réclamation

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur·rice de la plainte ou de la réclamation, le/la médiateur·rice en adresse le compte rendu au / à la président·e de la CDU qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au / à la plaignant·e. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur·rice de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé·e soit informé·e des voies de conciliation ou de recours ont il/elle dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le/la représentant·e légal·e de l'établissement répond à l'auteur·rice de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il/Elle transmet ce courrier aux membres de la commission.

(cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique)

Le/La médiateur·rice

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

Si vous êtes victime d'un Événement Indésirable lié aux Soins (EIS), vous avez la possibilité de le déclarer sur le portail gouvernemental suivant : **https://signalement.social-sante.gouv.fr,** où une place est réservée pour les déclarations de particuliers.

L'organisation de vos soins

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… »

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. .

Votre planning de soins

Votre planning de soins est établi en fonction de la prescription médicale. Il pourra être modifié au cours de votre séjour en fonction de l'évolution de votre état de santé. Vos soins sont donc réévalués chaque semaine.

L'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique vous aide à acquérir ou maintenir les compétences pour gérer au mieux la vie avec votre maladie. Le Bois Rignoux développe un programme dans le champ de la maladie obésité, avec notamment des ateliers en cuisine éducative.

La lutte contre la douleur

Ici, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider afin de prévenir, traiter ou soulager votre douleur.

Reconnaître les types de douleur

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

Traiter et soulager

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

Vous avez mal… Votre douleur, parlons-en

Lors de votre séjour, le personnel soignant sera amené à évaluer votre douleur à l'aide d'une échelle qui vous permettra de nous indiquer *« combien »* vous avez mal.

Nous vous aidons à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

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

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. 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, le soutien psychologique, l'hypnose…

Ma sortie

Lors de votre admission, en concertation avec vous, l'équipe soignante a élaboré un projet thérapeutique individualisé. Votre sortie et votre réadaptation sont l'aboutissement de ce projet thérapeutique.

Les formalités administratives

Vous devez vous présenter au service comptabilité le jour de votre départ pour :

- régler les frais restants à votre charge, à partir de 10h00 le jour de votre sortie,
- retirer les dépôts effectués,
- remettre votre clef de chambre et la télécommande,
- obtenir vos prescriptions médicales et votre bulletin de situation.

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et 13h30 à 16h30.

Sortie programmée

La date de votre sortie est fixée par le médecin. Le secrétariat médical organisera votre retour. Dans le seul cas où votre état de santé le justifierait, le médecin pourra vous prescrire un transport en VSL ou ambulance.

Le jour de votre départ, votre chambre doit être libérée avant 11h00. Pour permettre l'édition de votre facture, votre ligne téléphonique sera interrompue à 8h30.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez, à tout moment, sur votre demande, quitter l'établissement. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée, une décharge de responsabilités vous sera demandée.

Votre avis nous intéresse

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

- La CDU (voir p16)
- La personne en charge des relations avec les usagers nommée par la Direction, les différent·es professionnel·les ou responsables de service peuvent recueillir vos remarques.
- **Le questionnaire de satisfaction* qui vous est remis au cours de votre séjour nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations.**

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

A tout moment durant votre séjour, vous pouvez nous faire part de votre avis sur papier libre, qui sera recueilli et transmis à la Personne en Charge des Relations des Usagers.

**A remettre à un soignant ou au cadre de santé du service.*

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

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

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

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

LE SOIN POUR TOUS

SANS DISCRIMINATION

GROUPE UGECAM

Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

ÉGALITÉ
SOLIDARITÉ
PROXIMITÉ

agencecarrement.com Crédits photos : Fotolia

L'UGECAM, un groupe engagé

1er Opérateur privé à but non lucratif sur le secteur de la réadaptation professionnelle des travailleurs handicapés

13 UGECAM en région

81 structures sanitaires

169 structures médico-sociales

15 316 professionnel·les

15 654 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 169 structures médico-sociales et 81 structures sanitaires de l'Assurance Maladie.

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

Une mission de service public

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

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le GROUPE UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

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

Une prise en charge personnalisée

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

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire déploie ses activités sur deux régions. Elle gère 12 établissements sanitaires et médico-sociaux (voir carte au dos du livret d'accueil).

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire s'inscrit comme un partenaire de confiance :

- promoteur de projets sur l'offre sanitaire et médico-sociale
- acteur de référence par les professionnel·les du secteur sanitaire et médico-social
- attentif et réactif pour répondre aux besoins spécifiques dans les territoires de santé
- porteur de valeurs qui conjuguent l'humanisme et la recherche d'excellence
- ambitieux, capable d'audace et d'initiatives novatrices

12 établissements sanitaires et médico-sociaux

1531 lits et places

1500 salariés (1400 ETP)

100 métiers différents

**Chiffres 2025*

Président du Conseil :
M. Claude Jolly

UGECAM Bretagne Pays de la Loire

2 Chemin du Breil - BP 60075
44814 Saint Herblain cedex

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 dans l'onglet Qualiscope du site Internet **https://www.has-sante.fr**). Depuis le 1er janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

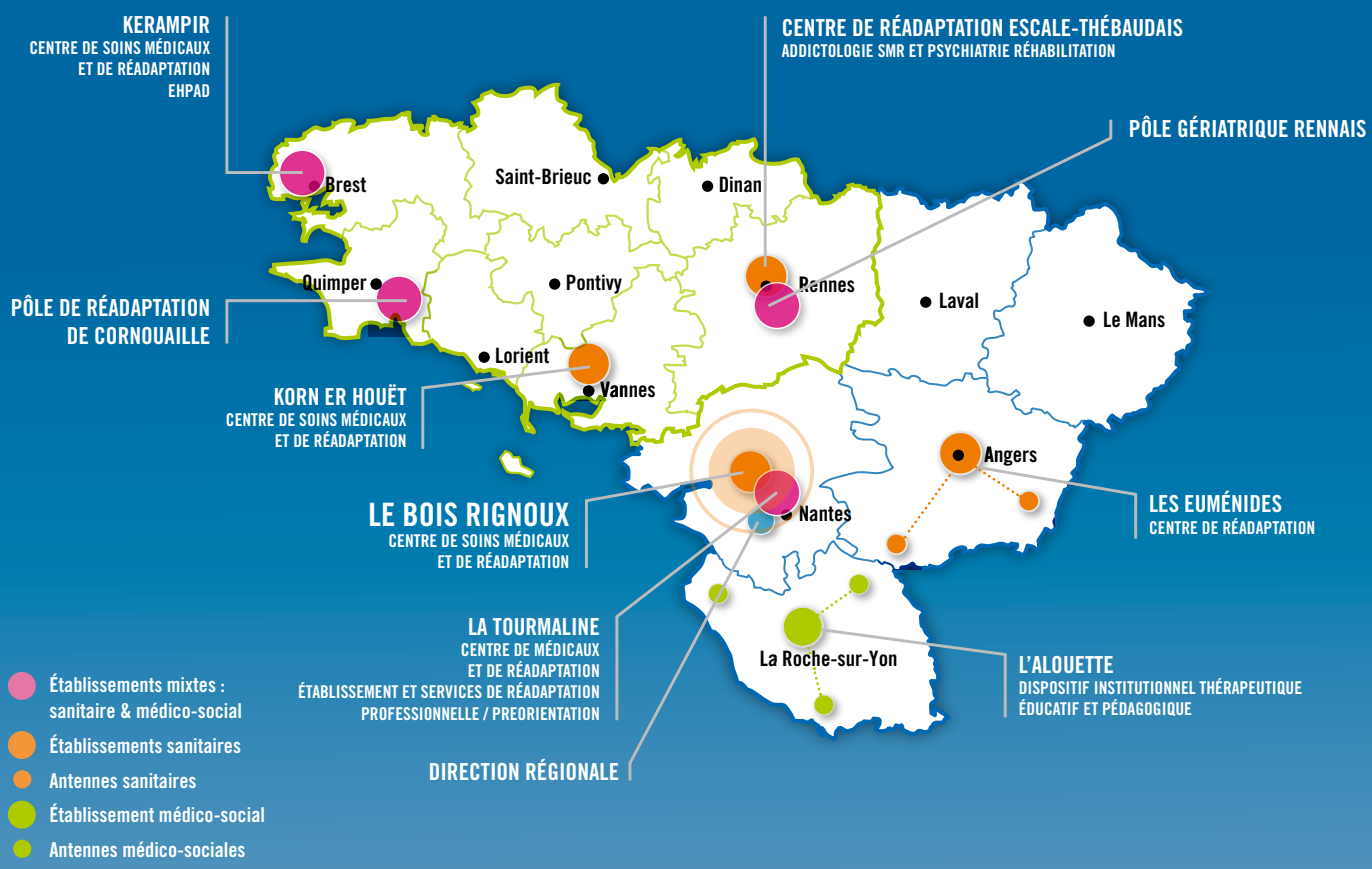
**IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

L'UGECAM est engagé dans une démarche de développement durable.

Les établissements de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

GROUPE BRETAGNE PAYS DE LA LOIRE UGECAM
Soigner, rééduquer, reinserer : la santé sans préjugés



Centre de soins médicaux et de réadaptation
Le Bois Rignoux

La Paquelais 44360 Vigneux de Bretagne

Tel. : 02 40 57 40 57

Fax : 02 40 57 30 49

e-mail : secdir.toubrx@ugecam.assurance-maladie.fr

Suivez-nous

sur LinkedIn

Site Web

https://www.groupe-ugecam.fr/centre-smr-le-bois-rignoux

Conception : Communication - Septembre 2022 - Crédits photos : Sébastien Bégaud, Scorpmedia David Reinhard, Pixabay. Illustrations : Sophie Lemonnier, Freepik/ Flaticon.

Un groupe de l'Assurance Maladie - Dernière mise à jour : 07 juillet 2026