CENTRE LE VALLESPIR

Hôpital de Proximité



LIVRET D'ACCUEIL

230, Avenue de la Méditerranée 66160 LE BOULOU
Tél : 04.68.83.70.70 Fax : 04.68.83.71.35

Date de mise à jour : 02/01/2026

GROUPE OCCITANIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

UN GROUPE DE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

CHÈRE PATIENTE, CHER PATIENT

Ce livret d'accueil a pour objectif de répondre à vos questions, ainsi qu'à celles de vos proches, tout au long de votre séjour au Centre Le Vallespir.

Hôpital de proximité du groupe UGECAM – Assurance Maladie, le Centre Le Vallespir vous accompagne dans un parcours de soins coordonné. Vous devenez partenaire des équipes qui vous prennent en charge, du personnel soignant au médecin.

Ce livret est là pour vous aider à vous repérer, comprendre votre prise en charge et participer activement à votre séjour.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de l'unité.

Si no parleu o no enteneu el francès, teniu la possibilitat de posar-vos en contacte amb un intèrpret. Parleu-ne amb el professional sanitari de la unitat.

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Digalo al personal sanitario de la unidad.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chiede alla caposala del riparto

---

SOMMAIRE

Le présent livret est organisé en sections, repérables par des couleurs :

Présentation, plan de l'établissement, et plan d'accès ...p 2 à 4

Les formalités administratives ..... p 5 à 8

Votre séjour .....p 9 à 12

L'organisation des soins .....p 13 à 15

Vos droits et informations .....p 16 à 27

VOTRE ETABLISSEMENT



Créé en 1968, le Centre Le Vallespir est un hôpital de proximité, classé comme Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Son objectif principal est de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des défiances et des limitations de capacité des patients, tout en favorisant leur réadaptation et leur réinsertion.



Dans le cadre de ces missions, le Centre Le Vallespir assure les activités suivantes : soins médicaux curatifs et palliatifs, rééducation et réadaptation, médecine polyvalente, actions de prévention et d'éducation thérapeutique, ainsi que la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale et professionnelle des patients.

Il est idéalement situé au Boulou, niché au cœur d'un parc boisé offrant une vue imprenable sur le Canigou, en bordure du Tech et à quelques kilomètres au sud de Perpignan.

L'établissement dispose de 96 chambres individuelles réparties sur deux ailes du bâtiment.

Le Centre Le Vallespir assure une prise en charge équitable pour tous les patients, sans aucune discrimination, quels que soient leur origine sociale, leur situation financière ou leur contexte familial. L'établissement s'efforce de maintenir une égalité d'accès pour tous.
Les soins dispensés sont pratiqués sans aucun dépassement d'honoraires. Dans une optique d'efficacité et de qualité, l'établissement se positionne au plus près des populations qu'il dessert, garantissant ainsi un suivi attentif et une anticipation des besoins.

L'établissement est géré par l'Union de Gestion des Établissements de l'Assurance Maladie (UGECAM), qui est un organisme de la sécurité sociale chargé de la gestion des établissements de santé.

L'UGECAM Occitanie étend ses compétences sur la région administrative et compte 20 structures distinctes, 4 œuvrant dans le secteur sanitaire et 16 en médico-social, offrant au total 1 186 lits et places. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques de l'UGECAM Occitanie :

UGECAM Occitanie
515 avenue Georges Frêche CS
20004
34174 CASTELNAU-LE-LEZ
CEDEX
Téléphone : 04.99.13.20.37 Site :
www.ugecam-occitanie.fr

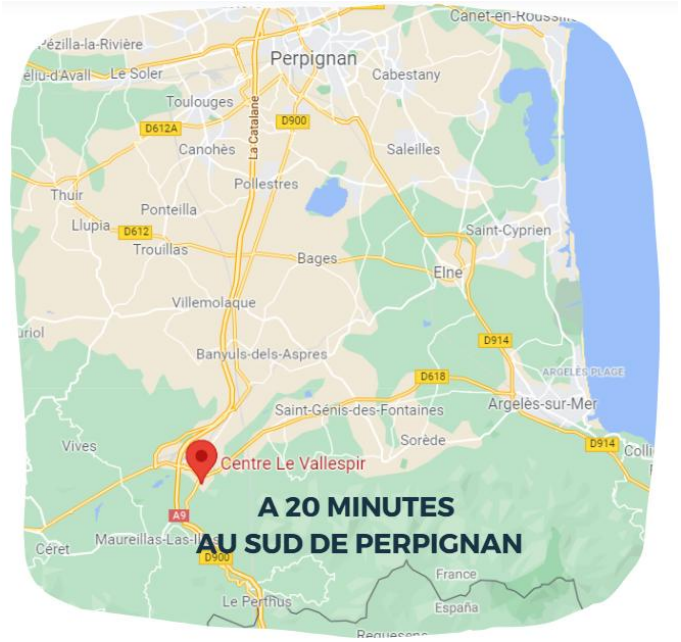
PLAN DE L'ETABLISSEMENT



PLAN D'ACCES

Le Centre Le Vallespir - est implanté sur la commune du Boulou. Un parking situé à proximité des bâtiments est destiné à faciliter le stationnement des visiteurs.

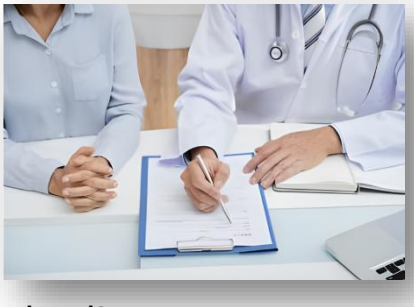
Ci-dessous le plan d'accès à l'établissement par voie routière.





Entrée 1 : Accès bâtiment principal = Hospitalisation complète, consultations
Entrée 2 : Accès Hôpital de Jour (HDJ) / Salle de sport
Pôle consultation : Psychologues, Assistantes Sociales, Infirmière Tabacologue

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES



Votre admission

L'accueil est ouvert du:
Lundi au vendredi de
9h – 12h /13h30 - 16h30.

Les admissions ont lieu du Lundi au Vendredi.
Lors de votre admission depuis un service hospitalier, nous vous demanderons :

- Tous les documents médicaux et administratifs remis lors de votre sortie de l'établissement précédent,
- Votre carte vitale attestant l'ouverture des droits
- Votre carte de mutuelle
- Votre carte d'identité ou passeport
- Les coordonnées d'une personne à prévenir
- Si vous avez été victime d'un accident du travail : la déclaration
- Si vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle (CMU) : le justificatif délivré par votre caisse de sécurité sociale avec la date d'ouverture des droits
- Si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur (longue maladie, invalidité…) : la notification de décision

Si vous entrez directement depuis votre domicile vous devrez en outre, être en possession d'une prise en charge des frais de séjour établie par votre organisme de protection sociale.

Dépôt de valeurs

Il est conseillé de n'apporter avec vous que des objets de faible valeur et d'éviter de laisser dans votre chambre des biens ou des valeurs qui pourraient être volés ou endommagés : bijoux, sommes d'argent, cartes bleues, chéquiers, etc.

L'établissement n'est pas responsable des biens et valeurs conservés dans votre chambre.

**Si vous le désirez, à votre arrivée, vous avez la possibilité de déposer vos biens ou valeurs dans un coffre-fort mis à disposition. Ce service est inclus si vous optez pour le régime de chambre particulière, ou bien vous pouvez choisir de bénéficier de ce service moyennant une prestation supplémentaire*

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

CENTRE LE VALLESPIR
Hôpital de Proximité

Tarifs des Prestations Applicables HC au 01/03/2026

Autorisations : Digestif, Gériatrie, Polyvalent, Médecine

Prestations de soins

Bénéficiaire d'un régime de l'assurance maladie				
		Tarif de prestation journalier	Ticket modérateur	Forfait hospitalier journalier
Digestif DMT 516	Prise en charge à **100%**	583,67 €	-	23,00 €
	Prise en charge à **80%**	466,94 €	93,73 €	23,00 €
Gériatrie DMT 515	Prise en charge à **100%**	583,67 €	-	23,00 €
	Prise en charge à **80%**	466,94 €	93,73 €	23,00 €
Polyvalent DMT 519	Prise en charge à **100%**	528,50 €	-	23,00 €
	Prise en charge à **80%**	422,80 €	82,70 €	23,00 €
Médecine DMT 216	Prise en charge à **100%**	982,38 €	-	23,00 €
	Prise en charge à **80%**	785,90 €	173,48 €	23,00 €

Prestations annexes*

Chambre à régime particulier	46 € / jour	40 € / jour	33 € / jour
Un repas accompagnant par semaine à planifier (réservation 3 j. avant) ;	✓		
Gourde 750 ml ;	✓		
Un lavage de linge par séjour à planifier ;	✓		
Coffre-fort ;	✓	✓	
Bouquet multimédia ;	✓	✓	
Un crédit de téléphone de 5 € ;	✓	✓	✓
L'accès au WIFI ;	✓	✓	✓
Bouquet TV ;	✓	✓	✓
Un lit accompagnant sur prescription médicale (selon avis médical et disponibilités) ;	✓	✓	✓

- Bouquet multimédia ..... 10 € / jour
  - Une tablette numérique tactile (Chaînes TNT/SATELLITE, RADIO, PRESSE, JEUX, librairie audio et numérique, Appels Visio., accès internet (connexion possible à votre compte personnel Netflix, myCanal…)
- Bouquet TV (Tablette numérique tactile : accès chaines TNT uniquement) ..... 6 € / jour ou 36€ semaine
- Accès WI FI ..... 5 € / jour
- Lavage linge (< 10kg, 40°, séchage) ..... 8 € / filet
  (Sous condition – demande expresse du cadre de santé – une laverie étant disponible à l'extérieur)
- Repas accompagnant ..... 10 € / repas
- Repas personnel intérimaire ..... 5 € / jour
- Coffre-fort ..... 10 € / séjour
- Gourde 750 ml (Selon disponibilités) ..... 7 € / unité
- Lit accompagnant /petit déjeuner compris ..... 15 € / jour
  (Sur avis médical)
- Chambre accompagnant (Sous réserve de disponibilités)
  - Formule 1 /petit déjeuner compris ..... 25 € / jour
  - Formule 2 /petit déjeuner + diner compris ..... 30 € / jour
  - Formule 3 /pension complète ..... 35 € / jour
    Remise sur les formules :
    10 % pour tout séjour supérieur à 7 jours
    20 % pour tout séjour supérieur à 14 jours
  - Forfait ménage à la sortie (Obligatoire) ..... 30 € / forfait
- Studio meublé (env. 30m2)
  - Nuit ..... 35 € / nuit
  - Semaine ..... 130 € / sem.
  - Forfait ménage à la sortie (Obligatoire) ..... 50 € / forfait

Toutes les prestations sont payables d'avance

** Si votre accord de prise en charge est inférieur à 46 €/jour, un chèque de caution de 250 € vous sera demandé. En fin de séjour, le reste à charge vous sera facturé.*

GROUPE OCCITANIE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

UN GROUPE DE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Sébastien Fleury,

Directeur

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

Les frais annexes – Suite

Le téléphone

Pour pouvoir appeler l'extérieur, depuis votre poste, vous devez mettre du crédit auprès de service facturation.

Si vous avez opté pour la chambre à régime particulier, un crédit de 5€ vous est offert en ouverture de ligne.

Pour appeler l'extérieur vous devez composer le « 9 » suivi dunuméro de votre correspondant.

Pour appeler l'accueil, vous devez composer le « 100 ».

Pour être joint par vos correspondants, votre interlocuteur devra composer le 04.68.83.7 suivi du numéro de votre chambre.

Vos accompagnants



Pour répondre à des circonstances particulières et après évaluation de l'équipe soignante, des repas et un lit d'appoint peuvent être mis à disposition d'un proche.

Dès lors que vous avez opté pour une chambre à régime particulier, la mise à disposition du lit d'appoint, ainsi qu'un repas accompagnant par semaine, ne seront pas facturés.

Les repas des accompagnants (dont le nombre est limité à 2) doivent être demandés au moins 72 heures à l'avance auprès de l'agent d'accueil. Ils sont facturés au tarif de 10€ l'unité et sont pris en salle à manger.

Les frais de transport

Les frais de transport pour l'entrée et le départ de l'établissement peuvent faire l'objet d'une prise en charge de l'assurance maladie sur prescription médicale du médecin qui vous a orienté vers le Centre « Le Vallespir ».

Pendant votre séjour les frais de transports pour vous rendre à une consultation sont pris en charge par l'établissement lorsque le rendez-vous est prescrit par l'un de nos médecins.

Pour plus d'informations concernant les systèmes de prise en charge des frais d'hospitalisation, rendez-vous sur le site de l'Assurance Maladie: www.ameli.fr

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES – Suite

Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin de l'établissement.
Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, le médecin vous expliquera les risques et les alternatives possibles. Si vous maintenez votre décision, une décharge de responsabilité vous sera demandée.

Les sorties ont lieu le matin à partir de 10h00, sauf situation particulière.
Le secrétariat médical vous contactera pour organiser votre sortie et, si besoin, votre transport.

Avant votre départ, veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

Le jour de votre sortie, merci de vous présenter au service de facturation afin de finaliser votre dossier administratif. Les documents de sortie et les factures acquittées vous seront remis.

Prescriptions médicales

Afin d'assurer la continuité de vos soins, une **lettre de liaison** et une **ordonnance de sortie** vous seront remises, ainsi que les documents administratifs nécessaires (certificats, attestations, etc.). Un **compte rendu médical** sera transmis à votre médecin traitant. Ces documents sont également accessibles via votre **Dossier Médical Partagé (DMP)** ou sur **monespacesante.fr**.

L'ordonnance de sortie est adaptée à votre état de santé au moment de votre départ. Elle peut être différente de celle de votre entrée. Il est important de la respecter et de ne pas prendre d'autres médicaments sans avis médical. En cas de doute, parlez-en à votre médecin ou à votre pharmacien.

Questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et pour répondre au mieux à vos attentes nous avons élaboré un **questionnaire de satisfaction**. Il est à votre disposition sur votre tablette en chambre ou à l'accueil de l'établissement. Vos remarques et suggestions sont une aide précieuse pour améliorer la qualité des soins et des services de l'établissement. Un questionnaire national (e-satis) vous sera envoyé par email après votre sortie.

VOTRE SEJOUR

Votre chambre

Chaque chambre de l'établissement est une chambre individuelle et climatisée. Vous y trouverez des équipements tels que des récepteurs téléphoniques et des tablettes multimédia pour vous divertir et rester connecté pendant votre séjour. De plus, les chambres sont équipées de douches et de sanitaires privatifs, assurant ainsi votre intimité et votre commodité.

Pour votre sécurité et votre bien-être, nous avons également équipé chaque tête de lit d'un système d'appel d'urgence relié au service infirmier.

Vos effets personnels

Durant votre séjour, vous aurez à votre charge l'entretien de votre linge. Vous devrez également prévoir votre nécessaire de toilette.

Laverie automatique

Une machine à laver automatique, exploitée par un prestataire externe, est accessible **à l'extérieur du bâtiment**, **côté entrée des ambulances**, en direction de l'Hôpital de Jour.

Les repas

Dans le but de garantir un équilibre alimentaire optimal et de préserver des normes strictes d'hygiène et de sécurité, nous vous prions de ne pas apporter d'aliments de l'extérieur ni de les conserver dans votre chambre. Nous mettons en place des mesures spécifiques pour vous offrir des repas équilibrés et adaptés à vos besoins nutritionnels, tout en veillant à maintenir un environnement propre et sûr pour votre bien-être. Votre coopération dans ce domaine est essentielle pour assurer le bon déroulement de votre séjour et nous vous remercions pour votre compréhension.

	En salle à manger	**En chambre** *(sous avis médical)*
Petit déjeuner	8h15 / 8h45	8h
Déjeuner	12h / 12h45	11h45
Goûter	15h30 / 16h	15h30
Dîner	18h45 / 19h30	18h30



Le courrier



Le service courrier est assuré du lundi au vendredi. Votre courrier est à retirer à l'accueil. Vous pouvez y déposer votre courrier timbré à poster pour 10h00 et/ou utiliser la boite postale située dans la partie centrale du rez-de-chaussée.

Les visites

Les visites sont admises tous les jours de 11 h 00 à 20 h 00.

Associations de bénévoles

Les bénévoles de l'association L'Olivier (soins palliatifs) et de l'aumônerie du Boulou sont régulièrement présents dans notre établissement. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de recevoir la visite d'un bénévole de ces associations. Pour cela, il vous suffit de faire la demande auprès de nos équipes de soignants. Ils seront en mesure de faciliter cette rencontre selon vos préférences et besoins.

VOTRE SEJOUR - Suite

Permissions exceptionnelles de sortie

Des permissions exceptionnelles de sortie peuvent être autorisées. La demande devra être effectuée auprès d'un soignant. La permission exceptionnelle de sortie est donnée sur avis médical favorable. Elle peut être accordée pour la journée uniquement. Les traitements correspondants à la durée de la permission de sortie vous seront délivrés au moment de votre départ. Votre retour dans l'établissement devra être impérativement signalé à l'infirmière.

Pédicure

Un service de pédicure peut vous être proposé le mardi. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat médical dont le bureau est situé au 1er étage, partie centrale. Ces prestations sont à votre charge et réglables directement au professionnel concerné.

Liberté de culte

Vos opinions et croyances sont respectées. A votre convenance vous pouvez recevoir la visite du ministre de votre culte. Le service accueil pourra vous communiquer toutes les informations relatives à la pratique de votre culte. Une liste est affichée dans le hall d'accueil.

Anonymat

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissementne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas le dossier d'admission comporte la mention « Admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée. Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez- le dès votre admission.

VOTRE SEJOUR - Suite

Les traitements personnels

Dès votre admission, pour des raisons liées à la sécurité de votre prise en charge, tous les médicaments en votre possession doivent être obligatoirement remis au personnel soignant du service, ils vous seront restitués à votre départ.
Au cours de votre séjour, vous vous engagez à prendre uniquement le traitement prescrit par le médecin de l'établissement.
Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin du centre. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entrainer de graves complications, surdosages, interactions, …

Le respect d'autrui

Chaque patient ayant droit à son intimité, calme et sécurité, vous devez respecter les autres patients, leur entourage et l'ensemble du personnel de l'établissement.

Afin de respecter le repos de chacun, vous devez limiter le niveau sonore, notamment de la tablette numérique tactile, éviter les conversations y compris téléphoniques après 22 h 00 et restreindre le nombre de personnes vous rendant visite simultanément.



Le respect de la réglementation anti-tabac

Le Centre Le Vallespir est un établissement de santé sans tabac.
Il est strictement **interdit de fumer ou de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement, en dehors des **abris extérieurs** prévus à cet effet.
Le non-respect de cette réglementation peut entraîner **une sanction**.
Un accompagnement à l'arrêt du tabac peut être proposé, parlez-en aux équipes soignantes.

Votre santé et votre sécurité

L'introduction dans l'établissement de :

- Boissons alcoolisées - denrées alimentaires
- Médicaments autres que ceux prescrits par le médecin de l'établissement.
- Produits stupéfiants
- Armes ou objets dangereux

Est totalement prohibée.

Les animaux, autres que les chiens guides d'aveugles, ne sont pas acceptés dans l'enceinte de l'établissement.

VOS SOINS

Une équipe de professionnels à votre écoute



Votre prise en charge est assurée 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 par une équipe pluridisciplinaire.

Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité d'un médecin référent et d'un cadre de santé. Durant votre séjour, vous serez accompagné(e) par différents professionnels qui mettent en commun leurs compétences et leurs qualités humaines pour garantir des soins de qualité.
L'identité et la fonction de chaque professionnel sont mentionnées sur la tenue.

L'équipe médicale assure la continuité des soins 24h/24, ce qui signifie qu'ils sont disponibles en permanence pour répondre à vos besoins médicaux.

Des visites médicales sont régulièrement programmées en fonction de votre état de santé, permettant ainsi de suivre votre évolution et de vous prodiguer les soins nécessaires en temps opportun.

En outre, si vous le souhaitez et avec le respect du secret professionnel, les médecins peuvent recevoir votre famille sur demande. Cette possibilité permet à vos proches de discuter de votre état de santé, poser des questions ou partager leurs préoccupations avec l'équipe médicale, contribuant ainsi à une meilleure compréhension globale de votre situation et à un soutien approprié.

Le personnel soignant

Les cadres de santé ont la responsabilité de la gestion du service,de l'organisation et de la qualité et sécurité des soins dispensés.
Ils sont disponibles et peuvent vous rencontrer à votre demande.

VOS SOINS – Suite

Les infirmiers et infirmières, présents 24h/24, assurent la mise en œuvre des soins prescrits et réalisent un suivi régulier de votre état de santé. Toute anomalie constatée lors de ces évaluations est immédiatement signalée à l'équipe médicale. Cette collaboration étroite entre les infirmiers et les médecins garantit une surveillance continue et une prise en charge rapide et adaptée à votre situation.

Les aides-soignants et aides-soignantes sont là pour vous assister dans vos soins d'hygiène et de confort quotidiens, veillant ainsi à votre bien-être. Ils prennent en charge tous les actes de la vie quotidienne, vous apportant le soutien nécessaire pour que vous puissiez vous sentir à l'aise et en confiance tout au long de votre séjour.

Les agents de service hospitaliers sont chargés de l'entretien de votre chambre et des locaux de l'établissement.

Le personnel de rééducation

Les kinésithérapeutes et les enseignants en activité physique adaptée interviennent sur la base d'une prescription médicale pour assurer vos soins de rééducation et de réadaptation, dans le but de vous aider à retrouver votre pleine fonctionnalité.



Ces soins sont prodigués du lundi au vendredi (jusqu'au samedi avec les EAPA), que ce soit en chambre ou en salle de rééducation, selon vos besoins et votre condition physique. L'équipe médicale veillera à vous accompagner tout au long de votre processus de récupération pour vous offrir les meilleurs soins possibles.

Les diététiciens vous rendent visite en début de votre séjour (en fonction de votre état de santé), pour réaliser votre bilan d'entrée et établir un plan d'alimentation adapté à vos besoins. Vous avez également la possibilité de les solliciter en passant par l'équipe soignante si vous avez des questions ou des demandes spécifiques concernant votre alimentation. Ils seront disponibles pour vous accompagner et vous fournir les conseils nécessaires pour assurer une alimentation adéquate tout au long de votre séjour. *Tél : 04 68 83 70 76*

L'ergothérapeute intervient sur prescription médicale afin de vous aider à retrouver ou maintenir votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne (se déplacer, s'habiller, se laver, organiser son environnement). Elle évalue vos capacités, propose des adaptations personnalisées et vous accompagne dans la réalisation de gestes du quotidien, en lien avec votre projet de soins.

Une assistante sociale, en collaboration étroite avec les médecins et l'équipe soignante, vous apporte son soutien pour préserver vos droits et trouver des solutions appropriées à votre situation sociale.

Elle est disponible pour vous rencontrer sur rendez-vous à votre demande ou peut se rendre directement dans votre chambre si nécessaire. Son rôle est de vous accompagner tout au long de votre séjour, en écoutant attentivement vos besoins et en évaluant votre situation sociale. *Tél : 04 68 83 70 84*

La psychologue est à votre écoute pour vous soutenir et vous accompagner pendant votre séjour. Vous pouvez la solliciter par l'intermédiaire de l'équipe soignante. *Tél : 04 68 83 70 91*

Le personnel administratif

Nos secrétaires médicales sont disponibles du **lundi au vendredi**, de **8h à 16h30**, pour répondre à toutes vos demandes de renseignements concernant l'organisation de vos rendez-vous externes ainsi que votre retour au domicile.

Elles sont là pour faciliter la planification de vos rendez-vous médicaux en dehors de l'établissement et vous fournir les informations nécessaires pour ces visites. De plus, elles se chargent également de commander votre transport si besoin est, afin de vous permettre de vous rendre aux rendez-vous médicaux en toute tranquillité.

VOS DROITS ET INFORMATIONS

La charte de la personne hospitalisée

La charte du patient hospitalisé (circulaire ministérielle n° 95-22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisé) vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs lors de votre séjour à l'hôpital. Les principes généraux de la charte sont affichés dans les services.

Le document intégral en plusieurs langues et en braille est accessible sur www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai sur simple demande auprès de l'accueil.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1 - Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

5 - Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients 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 - Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.

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

8 - Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

9 - Le patient a accès directement aux informations de santé qui le concernent.

10 - Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit d'être entendu par un responsable de l'établissement pour demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

CHARTE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS A LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Handidactique

Version audio

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Droits des personnes soignées

Les médecins, les personnels de soins et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière aux droits et responsabilités des personnes soignées. Ces droits et responsabilités sont précisés par la loi du 4 mars 2002.

L'information médicale est une priorité de la Conférence Médicale de l'Etablissement. Les médecins s'engagent à vous informer de votre état de santé de la façon la plus exhaustive possible ainsi que des risques fréquents ou graves normalement prévisibles lorsqu'ils doivent pratiquer un acte à risque.

Information sur votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec un médecin de l'établissement.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

Consentement éclairé des soins

Instauré depuis la Loi du 4 mars 2002, le respect du consentement du patient impose qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans ce consentement libre et éclairé du patient.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que les directives anticipées, la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de ses proches aient été consultés.

Le consentement aux soins proposés est :

- libre : vous prenez votre décision sans contrainte
- éclairé : il fait suite à une information médicale complète
- révocable à tout moment

Les professionnels s'engagent à vous informer sur l'évolution de votre prise en charge, les modifications de traitement et les soins apportés. Vous êtes libre, à tout moment, de refuser un soin.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La personne de confiance

(Cf. article L.1111-6 du code de Santé Publique)

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

Les directives anticipées

(Cf. article L. 1111-11 du code de Santé Publique, loi Léonetti du 22/04/2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie)

La loi LEONETTI du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand la question de fin de vie se pose.

Les principes de la loi : l'acharnement thérapeutique est illégal, le malade a le droit de refuser un traitement, le médecin doit tout mettre en œuvre pour soulager la douleur, chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments par la rédaction de directives anticipées.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos 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. Pour que vos directives soient prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez-lui leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Vous pouvez contacter le Cadre de Santé ou le Médecin pour répondre à vos questions.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Dossier patient

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, **sauf opposition justifiée de votre part**, d'un enregistrement informatique. **Ces informations sont réservées à l'équipe de soins qui vous suit ainsi que, pour les données administratives, au service de facturation.**

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et libertés », vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet l'établissement.

L'accès au dossier médical se fait par une demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. A noter que la durée de conservation des dossiers médicaux est fixée à vingt ans.

A la fin de votre séjour, le DMP de votre espace santé sera complété, sauf opposition de votre part.

Informatique et liberté

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez accéder aux informations vous concernant en vous adressant au responsable de l'établissement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.
Par ailleurs, si votre admission a été gérée par Via Trajectoire (logiciel de gestion des transferts inter hospitaliers). Vous pouvez, conformément aux dispositions de la loi pré citée, exercer vos droits d'opposition, d'accès, de rectification et d'opposition à ces données.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La Commission des Usagers (CDU)

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

Pour établir ses 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.

Outre les médiateurs médicaux et non-médicaux, la CDU se compose du directeur, de représentants des usagers et de représentants du personnel.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez saisir un membre de la CDU dont la liste est affichée à l'entrée et à l'accueil. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le directeur.

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

Il fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Celle-ci pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le ou les médiateurs vous recevront pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont communiquésaux membres de la CDU.

Membres de la Commission des Usagers

(Liste affichée dans le hall de l'établissement)

Représentant légal de l'établissement :
M. Sébastien FLEURY
Tél : 04 68 83 70 70,
Mail : vallespir.ug-oc@ugecam.assurance-maladie.fr

Représentants des usagers :
Mme Isabelle PARQUIN,
Tél : 07 68 96 87 55.
Mail : isabelle.p66110@gmail.com

Mme Yasmine GATONAS,
Tél : 06 34 74 43 25
Mail : yasmine.gatonas@wanadoo.fr

M. Lionel FRESSIN
Tél : 06 82 43 28 29
Mail : lionel.fressin@gmail.com

Mme. Isabelle Llong
Tél : 06 84 22 31 52
Llong.isabelle@gmail.com

Médiateurs:
Mme Anne THIEBAUD, (Psychologue)
Tél : 04 68 83 70 91
Mail : anne.thiebaud@ugecam.assurance-maladie.fr

M. Mathieu MALLET, (Diététicien)
Tél : 04 68 83 70 06 / Tél : 04 68 83 70 76
Mail : diet.val@ugecam.assurance-maladie.fr

Médiateurs médicaux :
Dr. Sandra Vauquelin (Médecin)
Dr. Catherine Missonnier (Pharmacien)

Représentant du personnel soignant et son suppléant :
Mme Géraldine GUERRERO, (Infirmière)
Tél : 04 68 83 70 64

Secrétariat de la CDU :
Mme Orianne PIGNON, (gestionnaire qualité),
Tél : 04 68 83 70 52
Mail : orianne.pignon@ugecam.assurance-maladie.fr

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Vos plaintes, réclamations, observations ou suggestions

Vous avez la possibilité de nous adresser un courrier à l'attention du directeur de l'établissement ou de contacter les représentants des usagers.

Indépendamment des voies de recours réglementaires, vous pouvez saisir également :

Monsieur le Président du Conseil de l'UGECAM Occitanie
ou
Madame la Directrice Générale de l'UGECAM Occitanie

A l'adresse suivante :

515 avenue Georges Frêche
CS 20004
34174 CASTELNAU-LE-LEZ CEDEX

Vos principaux interlocuteurs

Sébastien FLEURY	Directeur
Anais VIRICEL	Directrice des soins
Dr Pierre ROUSSEL	Médecin Chef
Dr Raphael GANDY	Médecin
Dr Julie COUFFIGNAL	Médecin
Dr Sandra VAUQUELIN	Médecin
Dr Delphine ROZBORSKI	Médecin
Dr Emna GHARBI	Médecin
Dr Catherine MISSONNIER	Pharmacien
Elodie SOLER	Cadre de Santé
Christelle BARDIN	Cadre de Santé
Cristelle CAILLEAU	Cadre de Santé
Orianne PIGNON	Chargée de la relation avec les usagers

Vous pouvez également demander à un soignant de déclarer un événement indésirable sur notre logiciel interne.

Ou déclarer par vous-même un événement indésirable sur la plateforme du gouvernement :

https://signalement.social-sante.gouv.fr/

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Démarche Qualité et Sécurité des soins

Le centre Le Vallespir s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. L'établissement a été certifié « Qualité des soins confirmée » en 2026 et est ainsi reconnu pour son niveau de qualité et sa dynamique d'amélioration de la prise en charge du patient.

L'établissement a structuré sa démarche autour du comité de pilotage avec des objectifs formalisés dans une charte qualité incluant la gestion des risques et les vigilances sanitaires.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée au sein de l'établissement, un programme d'amélioration global de la qualité et des risques est mis en œuvre chaque année.

Une information sur les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins (dont le rapport de certification disponible sur Internet) et sur la satisfaction des usagers peut vous être délivrée sur simple demande auprès de l'accueil.

L'identitovigilance

L'établissement dispose d'un système d'identito vigilance pour prévenir les risques d'erreurs liées à une mauvaise identification des patients. Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : le bon soin au bon patient. Assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant : soins, restauration, administratif.

Les vigilances sanitaires

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

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD participe à la qualité de la prise en charge de la douleur dans l'établissement et détermine les actions prioritaires d'information et de formation des équipes, de connaissance des besoins des patients par des enquêtes.

Le CLUD analyse aussi les observations formulées par les patients dans les questionnaires de satisfaction.
Soulager la douleur fait partie intégrante de votre prise en charge. Pour cela, les membres des équipes de soins s'engagent à vous écouter, vous soutenir, vous aider à soulager votre douleur. En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins qui vont vous être dispensés, les infirmiers et les médecins déterminent le moyen antalgique le plus adapté pour réduire votre douleur.

Notre Contrat de Prise en charge de la Douleur

« Vous avez mal ! Parlez-en»

Sous l'égide du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.

N'hésitez pas à exprimer votre Douleur.

En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.
Les soignants effectueront une évaluation et vous proposeront les moyens les mieux adaptés à votre cas.
Des méthodes non médicamenteuses peuvent vous être proposées comme par exemple les massages antalgiques et le soutien psychologique.

Les prises de médicaments anti-douleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue. Si vous ne prenez pas votre traitement, même si vous n'avez plus mal, la douleur risque de revenir. Il est indispensable de respecter les doses, les heures de prise et la durée du traitement pour une efficacité optimale. Ceci est vrai pour tous les médicaments. Si la douleur persiste n'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

VOS DROITS ET INFORMATIONS – Suite

La prévention des infections liées aux soins (CLIN)

Il existe au sein de l'établissement, conformément à la loi du 6 décembre 1999 un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il est composé de professionnels 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 associées aux soins. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celles de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN dans l'intérêt de tous.

La prévention des troubles de l'alimentation (CLAN)

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) qui réunit des professionnels de l'établissement, participe à la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation



Centre Le Vallespir
230, Avenue de la Méditerranée – 66160 LE BOULOU
Tél : 04.68.83.70.70 - Fax : 04.68.83.71.35
http://www.ugecam-occitanie.fr