

VOTRE LIVRET D'ACCUEIL HOSPITALISATION A DOMICILE





QUA-DOC-0212 Edition Novembre 2024

BIENVENUE



Madame, Monsieur,

Vous allez bénéficier des services de l'Hospitalisation A Domicile (HAD) du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne. Nous vous remercions de votre confiance et de nous accueillir chez vous où vous pourrez être soigné et entouré de vos proches.

Ce livret a été réalisé à votre intention, pour vous expliquer en quoi consiste une hospitalisation à domicile, pour vous présenter notre établissement, nos missions, les valeurs qui nous sont chères, et pour répondre aux questions que vous pouvez vous poser.

Il contient les renseignements qui vous permettront de mieux comprendre l'organisation de vos soins et le fonctionnement de l'hospitalisation à domicile.

Vos remarques concernant votre HAD seront les bienvenues et devraient permettre d'améliorer la qualité de la prise en soins. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions, soit par courrier libre, soit par le questionnaire de satisfaction joint à votre dossier.

La Direction

TABLE DES MATIERES

PRESENTATION DU CHNM ET DE L'HAD	3
PRESENTATION DE L'HAD	4
ORGANISATION DU SERVICE	5
DROIT A L'INFORMATION	7
CHARTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	10

PRESENTATION DU CHNM ET DE L'HAD



Le service HAD (Hospitalisation A Domicile) fait partie du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne. Les activités du CHNM sont réparties en deux secteurs : le Sanitaire et le Médico-Social.

LE SECTEUR SANITAIRE

Le Centre Hospitalier du Nord-Mayenne (CHNM) couvre le territoire du nord du département, soit une population d'environ 93 000 habitants. Il est en direction commune avec le CH de Villaines-la-Juhel.

Le CHNM fait partie des sept établissements du Groupement Hospitalier du Territoire de la Mayenne et du Haut-Anjou (GHT 53). Il dispose des activités de soins de :

- *Urgences, Médecine, Chirurgie, Gynécologie-Obstétrique.
- *Santé Mentale (psychiatrie adulte).
- *Soins de Suite et de réadaptation.
- *Unité de Soins de Longue Durée.
- *Hospitalisation A Domicile.

D'un IFSI/IFAS (3 promotions de 80 élèves-infirmiers et deux promotions respectivement de 20 et 30 élèves Aides-Soignants.

Il est équipé d'un plateau technique comprenant un bloc opératoire, un bloc obstétrical, un service d'imagerie médicale, un laboratoire, une pharmacie.

LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Le Médico-Social dispose:

D'un EHPAD comprenant trois résidences : Paul Lintier, L'Eau-Vive et Carpe Diem. D'un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD), d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) et d'une Equipe Spécialisée Alzheimer

1200 PROFESSIONNELS AU SERVICE DES USAGERS DES PATIENTS ET DES RESIDENTS



LE SERVICE HAD

L'HAD est un service hospitalier doté de 12 places. Ce service est composé d'une équipe pluriprofessionnelle qui travaille en collaboration avec votre médecin traitant et vos professionnels paramédicaux habituels.

Pour cette hospitalisation à domicile un projet thérapeutique individualisé est construit avec vous, votre médecin traitant, votre médecin hospitalier et l'équipe de l'HAD.

Soyez assuré(e) que les équipes de coordination et soignante de l'HAD mettront tout en œuvre afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Pour tout renseignement administratif et/ou en cas de problème, un professionnel de santé est à votre écoute 24h/24 au :



02 43 08 17 71

« Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. »

NOS REPERES ETHIQUES

Des repères éthiques guident l'esprit auquel se réfère l'ensemble de l'équipe HAD.

Les professionnels de l'HAD reconnaissent que chaque malade, quel que soit son âge, sa situation socio-économique et sa maladie, est une personne digne d'être respectée dans sa globalité et sa singularité.

Ils veillent notamment à la respecter dans son corps, dans son psychisme, dans ses croyances, dans ses relations familiales et sociales, dans ses habitudes de vie et dans son histoire.

PRESENTATION

DE L'HAD

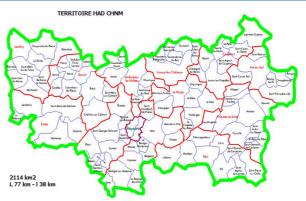


SA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

Les cantons où l'HAD intervient :

- Ambrières les vallées
- Bais
- Couptrain
- Ernée
- Gorron

- Le Horps
- Landivy
- Lassay les châteaux
- Mayenne est et ouest
- Pré en Pail
- Villaines La Juhel



SES MISSIONS

L'Hospitalisation A Domicile (HAD) propose un service d'hospitalisation à part entière.

- ⇒ Maintien du patient dans son cadre de vie familiale avec ses intervenants habituels.
- ⇒ Prise en charge de toute l'organisation nécessaire à la qualité et sécurité des soins.
- ⇒ Adaptation et personnalisation du projet de soins.
- ⇒ Respect de la confidentialité et du rythme de vie du patient et de son entourage.
- ⇒ Accompagnement psycho-social du patient et de son entourage.
- ⇒ Equipe spécialisée dans l'évaluation et le suivi de la douleur.

L'HAD organise selon les besoins :

- ⇒ Les intervention des services à domicile.
- ⇒ Les rendez-vous et les examens spécialisés.

QUELS TYPES DE SOINS



L'HAD soigne des patients de tous les âges atteints de pathologies multiples :

- ⇒ Pansement et soins complexes, soins post opératoire.
- ⇒ Hydratation et alimentation par perfusion intra veineuse sur chambre implantable.
- ⇒ Traitement intra veineux : antibiothérapie, chimiothérapie.
- ⇒ Soins de la grande dépendance.
- ⇒ Toilette médicalisée de grand traumatisé.
- ⇒ Soins et surveillance de la douleur.
- ⇒ Nutrition entérale.
- ⇒ Surveillance post chimiothérapie et radiothérapie.
- ⇒ Accompagnement des personnes en soins palliatifs et en fin de vie.

COORDINATION DES SOINS : UNE VALEUR AJOUTEE

L'HAD coordonne les soins en collaborant :

Avec plusieurs professionnels:

- \Rightarrow Le médecin traitant.
- ⇒ Les spécialistes.
- ⇒ Les infirmières libérales.
- ⇒ Les kinésithérapeutes libéraux.
- ⇒ Les assistantes sociales hospitalières et de différents organismes.

Avec plusieurs services:

- ⇒ Chirurgie, ORL, médecine, cancérologie où est suivi le patient.
- ⇒ Les Hôpitaux De Jour (HDJ) pour soins ne pouvant pas être fait à domicile.
- ⇒ Diététicienne, Laboratoire, Pharmacie du CHNM.
- ⇒ Les Centres Médico Psychologique (CMP).
- ⇒ L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)
- ⇒ Les MDA

PRESENTATION DE L'HAD

QU'EST-CE QUE L'HAD

Qui peut en bénéficier?

L'hospitalisation à domicile s'adresse à tout assuré social quel que soit son âge.

Les pathologies traitées sont graves, aiguës ou chroniques et nécessitent des soins ou une réadaptation spécifique comme : assistance respiratoire, chimiothérapie, radiothérapie, nutrition parentérale, pansements complexes, rééducation neurologique ou orthopédique, traitement anti-infectieux, soins palliatifs, post-opératoires, ...

L'HAD : un service hospitalier qui se déplace chez vous.

L'hospitalisation à domicile permet de réaliser les soins de la personne malade dans son environnement quotidien qui sans l'HAD serait à l'hôpital.

De plus, accompagné par une équipe pluridisciplinaire, il est possible de bénéficier de prestations diététiques, sociales, de soutien psychologique et de conseils en aides techniques.

Numéros d'appel des soignants :

Infirmière: 06.034.41.56

Aide-soignante du matin: 06.19.51.02.98

du soir: 06.17.97.09.99

HOSPITALISATION A DOMICILE (HAD)
224, Bd Paul Lintier
CS 60102
53103 MAYENNE Cedex
2 02.43.08.17.71

LES MODALITES DE MISES EN PLACE

L'hospitalisation à domicile dont vous bénéficiez est une hospitalisation demandant une organisation précise et un suivi rigoureux. Vous êtes pris en soin par notre équipe, chez vous, comme à l'hôpital.

L'admission en HAD relève d'une prescription médicale qui peut émaner d'un service hospitalier (tant public que privé) ou du médecin traitant.

Le médecin coordonnateur prononce l'admission en accord avec les médecins prescripteurs et traitants, puis recueille l'adhésion du patient et de sa famille.

Le cadre infirmier ou l'infirmière coordinatrice rencontre l'équipe soignante demandeuse (si hospitalisation), se rend au domicile du patient, confirme son adhésion, celle de sa famille. Elle réalise une première évaluation soignante et sociale.

Elle évalue la faisabilité de la prise en charge, prévoit la mise à disposition du matériel nécessaire (lit médicalisé, fauteuil, pompe à perfusion ...), des traitements et les interventions des différents professionnels hospitaliers et libéraux de votre choix qui effectueront vos soins.

Le financement de l'HAD est soumis à la tarification à



l'activité (T2A). Vous n'avez pas à faire l'avance des frais médicaux et des soins réalisés par l'équipe hospitalière et libérale de l'HAD. Il n'y a pas de forfait hospitalier en HAD.

Si vos soins ne sont pas pris en charge à 100 % dans le cadre du régime général, votre mutuelle sera sollicitée pour le ticket modérateur. Pour toute question concernant la prise en charge des soins, l'assistante du service social du CHNM pourra vous renseigner.

La durée du séjour dépend de votre état de santé, des soins médicaux et paramédicaux nécessaires. Le médecin précisera la durée prévisionnelle de votre hospitalisation.

ORGANISATION DU SERVICE



UNE EQUIPE DE PROFESSIONNELS LIBERAUX

Votre médecin traitant ou spécialiste est responsable de votre prise en charge ainsi que de votre suivi médical. Il prescrit les soins qui vous sont nécessaires. Les soins sont réalisés par les professionnels de votre choix un(e) infirmier(e) libéral(e), un masseur kinésithérapeute libéral, une sage-femme....

UNE EQUIPE DE PROFESSIONNELS HOSPITALIERS

Une équipe de coordination :



Le médecin coordonnateur organise le fonctionnement médical de la structure, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques en vigueur. Il ne se substitue pas à votre médecin référent, ensemble ils élaborent le projet thérapeutique. Il assure et veille avec les autres partenaires à la qualité des soins à votre domicile. Il anime une réunion de synthèse hebdomadaire avec l'équipe de l'HAD, les professionnels libéraux sont invités à y participer. Il décide de la sortie en concertation avec ses confrères.

Le cadre de santé s'assure de la qualité des soins, organise le fonctionnement du service et est garant de votre projet de soins.

L'infirmière coordinatrice prépare et organise votre admission, coordonne les soins avec les différents partenaires, évalue et réajuste régulièrement votre prise en soins, peut proposer l'intervention de différents partenaires, prépare et organise avec vous votre projet de sortie.

La secrétaire médicale accueille, informe, oriente les appels et recueille les documents nécessaires .

Une équipe de soins :

Les infirmier(ère)s assurent sur prescription médicale des soins techniques, préventifs, éducatifs et relationnels. Elles/Ils vous accompagnent tout au long de votre séjour, ainsi que de votre entourage. Elles/Ils assurent la continuité des soins 7 jours/7 et 24h/24

Les aide-soignant(e)s effectuent par délégation de l'infirmière vos soins quotidiens d'hygiène et de confort selon vos besoins. Elles/Ils participent à l'autonomie et à la réadaptation du domicile.

DES PRESTATAIRES:

Ergothérapeute, Diététicienne, Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP), Services d'aide à la personne de votre choix, Prestataires de matériel, Organismes d'assurance maladie, de prévoyance et de retraite.

LE PROJET DE SORTIE DE L'HAD

Le projet de sortie de l'HAD est une décision médicale :

- ◆Lorsque l'objectif et le projet thérapeutique sont atteints.
- ◆En cas de ré-hospitalisation.
- ◆A votre demande, si vous voulez mettre un terme à ce mode de prise en charge.
- ◆ Avec vous, précocement, afin de prévoir les relais avec différents partenaires s'il y a lieu (centre de soins, infirmière libérale, aide à domicile...).

Restitution du matériel :

En fin de séjour les soignants récupèrent le matériel de l'HAD. Le matériel mis à votre disposition peut être conservé. Il vous sera indiqué la marche à suivre pour une restitution ultérieure.

Urgences, ré-hospitalisation:

Se référer à la « Feuille de coordonnées de l'équipe HAD » remise par l'infirmière coordinatrice le jour de votre admission, la graduation des appels y est précisée suivant le besoin, la difficulté de santé rencontrée et le moment de la journée.

Tout patient en HAD est identifié et repérable par le médecin coordonnateur du SAMU.



DROIT A L'INFORMATION



PERSONNE DE CONFIANCE



Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (loi N° 2002-303 du 4 mars 2002) qui vous PERSONNE DE CONFIANCE accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

Qui pouvez-vous désigner? Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de Tutelle: Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Son rôle:

Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions, concernant votre santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Une fiche explicative vous est remise en annexe.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU PATIENT

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

Cas particuliers:

1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées sur un papier libre ou un formulaire* dans le cas où elle ne pourrait plus exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Vos directives anticipées sont valables à vie, mais révisables et révocables à tout moment. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale.

Vous pouvez les garder près de vous et/ou les confier à votre personne de confiance, vos proches, votre médecin traitant. Le plus important est de prévenir que vos directives anticipées existent.

Dans le dossier patient informatisé à votre nom, il vous est recommandé d'y faire enregistrer vos directives anticipées. Elles seront ainsi facilement consultables en cas de besoin.

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

* exemples de formulaire disponible sur internet :

https://www.ch-mayenne.fr/ch-mayenne/vous-etespatient-usager/droit-des-usagers/connaitre-vosdroits

HAS: https://www.has-sante.fr > Usagers.

Si vous le souhaitez, l'équipe pluridisciplinaire du CHNM peut vous accompagner dans la rédaction des directives anticipées.



DROIT

A L'INFORMATION



COMMUNICATION DU DOSSIER MEDICAL

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

publique)



Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Suite à votre séjour dans l'établissement il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

Les dossiers sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement. La conservation est en règle générale de 20 ans à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée, le dossier d'un patient décédé est détruit au bout de 10 ans. Ces destructions sont réglementaires.

PATIENT MINEUR ET PATIENT MAJEUR SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fera participer dans la même mesure la prise de décision le concernant.

Son consentement doit être systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

LA CONFIDENTIALITE



L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne est astreint au secret professionnel. Nous vous garantissons la confidentialité concernant votre identité, votre pathologie et votre traitement.

LE DROIT A LA CONFIDENTIALITE DES SOINS POUR LES MINEURS.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

DROIT

A L'INFORMATION



REGLEMENT GENERAL DE LA PROTECTION DES DONNEES



Votre séjour entraîne l'enregistrement et le traitement de données administratives et médicales vous concernant.

Ces données sont traitées sous la responsabilité de notre établissement et sont protégées par le secret médical. Elles sont collectées et hébergées de manière sécurisée sur le serveur du CHNM.

Conformément au RGPD et à la Loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, nous vous informons que des traitements relatifs aux indicateurs de qualité et de sécurité des soins impliquent des traitements de données à caractère personnel .

Vous disposez d'un droit d'accès à vos informations pour en vérifier l'exactitude et le cas échéant, les rectifier, les compléter, les mettre à jour.

Vous avez le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes règlementaires.

Cette démarche peut se faire, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1998 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679, en adressant un mail au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : direction@ch-mayenne.fr

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Le Centre Hospitalier du Nord-Mayenne utilise le service de messagerie sécurisée de santé proposé par l'ASIP Santé (ci-après désigné service MSSanté), pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant — dont des données de santé — avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médicosocial habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux individus un droit d'accès et la rectification pour les informations les concernant.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier postal ou par courriel, ou vous rendre directement au Département de l'Information Médicale (DIM) de l'établissement ou du professionnel qui participe à votre prise en charge.



DROIT

A L'INFORMATION



FORMULER SA SATISFACTION, FAIRE UNE RECLAMATION

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU). Loi 2016-41 du 26 janvier 2016;



La CDU a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge des personnes malades et de faciliter leurs démarches et notamment en cas de réclamation sur le séjour».

En cas de problèmes ou de réclamations, vous pouvez :

- ⇒ Vous adresser au secrétariat des Relations avec les Usagers à la Direction Générale : tél : 02 43 08 22 59 ou par mail : direction-usagers@ch-mayenne.fr.
- ⇒ Adresser par courrier une réclamation à l'attention du Directeur du CHNM (229, Bd Paul Lintier CS 60102—53103 MAYENNE Cédex) et/ou au médiateur de votre choix et/ou aux représentants des usagers.
- ⇒ Solliciter la rencontre d'un des représentants des usagers de votre choix.

Une fiche spécifique vous précisant la composition de la CDU et son fonctionnement vous est remise en annexe de ce livret.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (anonyme)



Il est l'occasion de vous exprimer sur les conditions d'accueil, les soins, la communication, votre information, les prestations hôtelières et la préparation de votre sortie. La cellule qualité et la Commission des Usagers de l'établissement analysent les résultats pour proposer des axes d'amélioration. Il existe deux formes de questionnaire :

1—Le questionnaire papier que vous trouverez dans la pochette, une fois renseigné vous pouvez le remettre à une personne de l'équipe soignante.

2—Le questionnaire dématérialisé E-SATIS en donnant votre adresse mail à votre hospitalisation. Deux semaines après votre sortie vous recevrez par

courriel un lien vers un questionnaire sécurisé et anonyme.

Merci de votre participation.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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.

 $^{^{\}star}$ Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

