

CHNM

CENTRE HOSPITALIER
du NORD-MAYENNE



VOTRE LIVRET D'ACCUEIL A LA MATERNITE



BIENVENUE

A LA MATERNITE

du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne



UNE MATERNITE CONVIVIALE A TAILLE HUMAINE :

Des équipes disponibles à l'écoute de votre projet.
Des équipes formées au massage bébé - toucher bien être bébé et au portage en écharpe.
Des consultations de spécialités : acupuncteur, tabacologie, psychologue.
Une équipe pluridisciplinaire pour une prise en charge optimale.

Elle se compose de :

13 chambres individuelles et 2 doubles.
2 salles d'accouchement, 2 salles de pré-travail, 1 salle nature avec baignoire.

Numéros utiles

- Une équipe est joignable 24h/24 et 7j/7
☎ **02 43 08 73 75** en demandant la sage-femme de la maternité.
- Pour prendre rendez-vous avec un gynécologue, un pédiatre ou une sage-femme
- ☎ **02 43 08 73 74** de 9H00 à 16H30.

Vos notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



VOTRE ADMISSION

LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES



REEMPLIR LES FORMALITES D'ADMISSION

Toute consultation ou toute hospitalisation nécessite de procéder à des formalités administratives soit auprès du secrétariat médical du lieu de votre consultation soit auprès du guichet des admissions situé dans le hall de la Baudrairie.

Pour constituer votre dossier administratif, vous devez vous présenter muni(e) de documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale.

LES DOCUMENTS INDISPENSABLES

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour)
- Votre carte vitale mise à jour ou à défaut votre attestation de CMU
- Votre carte européenne de Sécurité Sociale en cours de validité pour les ressortissants de l'UE
- Votre attestation d'assurance complémentaire en cours de validité (mutuelle, complémentaire santé solidaire (ex. attestation CMU C, ou attestation ACS)
- Votre attestation d'AME
- Votre carnet de soins pour les bénéficiaires de l'Article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre
- Le formulaire de recueil de consentement pour la facturation des chambres particulières en cas d'hospitalisation



Si vous êtes hospitalisé en urgence, les formalités seront effectuées ultérieurement par téléphone par le service ou par un proche au guichet d'admission.

FACTURATION DES CONSULTATIONS

Le CHNM facture directement votre consultation à votre organisme de Sécurité sociale et à votre complémentaire santé lorsque vous avez présenté vos justificatifs d'affiliation aux guichets d'admission.

Si vos droits à la Sécurité sociale ne sont pas ouverts ou si votre mutuelle ne prend pas en charge les consultations externes, le CHNM vous facturera tout ou partie de votre consultation.

LES FRAIS Votre hospitalisation a un coût

De quoi sont composés vos frais d'hospitalisation ?

Le prix de journée : correspond au coût d'une journée d'hospitalisation par service (hébergement, actes médicaux, soins...). Ce prix est fixé par l'Agence Régionale de Santé.

Le Forfait journalier : représente une participation forfaitaire aux frais de séjour à votre charge, non remboursés par la Sécurité Sociale. Ce forfait, fixé par arrêté ministériel contribue aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par cette hospitalisation. Dans certains cas, il peut être pris en charge par votre mutuelle.

La facturation pour chambre individuelle : Cette prestation entraîne un supplément journalier qui vous sera facturé. Certaines mutuelles le prennent en charge.

Le ticket modérateur : C'est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie. Son taux varie en fonction du type de prise en charge (hospitalisation, consultation externe, actes médicaments, parcours de soins coordonné...). Votre complémentaire santé peut prendre en charge tout ou partie du montant du ticket modérateur.

En dehors des urgences, la situation des ressortissants étrangers ne bénéficiant d'aucune couverture sociale peut justifier une demande d'avance des frais. Ces modalités sont définies avant l'admission dans le service.

PRISE EN CHARGE

Votre taux de prise en charge par votre organisme de Sécurité Sociale dépend de votre situation. Elle est majoritairement de 80%. Les 20% restants peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé.

Si vous ne disposez pas de prise en charge pour tout ou partie de votre séjour, vous devrez régler la totalité ou une partie de votre hospitalisation avant votre sortie de l'établissement. Si vous êtes dans cette situation, merci d'en informer les guichets d'admission afin qu'un rendez-vous avec la Trésorerie de l'établissement soit organisé le jour de votre sortie.

Attention : Si vous bénéficiez d'une prise en charge Affection de Longue Durée (ALD), n'oubliez pas de présenter le justificatif au médecin lors de votre rendez-vous.

UNE EQUIPE DE PROFESSIONNELS



Une équipe présente 24 heures/24 et 7 jours/7 vous propose un accueil personnalisé dans un service à dimension humaine alliant sécurité et proximité.

L'EQUIPE MEDICALE

Gynécologues-obstétriciens

(le médecin de garde est présent tous les jours dans le service).

Pédiatres

Anesthésistes

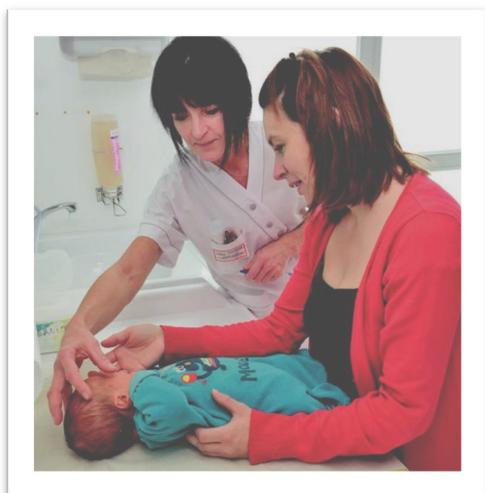
Internes de médecine

(l'établissement participe à la formation des futurs médecins).

Sages-femmes

Pour vous prodiguer les soins et assurer le suivi de votre enfant. La sage-femme sera votre interlocuteur privilégié lors de l'accouchement.

Etudiants



L'EQUIPE PARAMEDICALE

Auxiliaires de puériculture

qui vous guideront dans l'apprentissage des premiers gestes maternels.

Infirmières puéricultrices

pour assurer le suivi de votre enfant

Agents de service hospitaliers

pour vous aider dans le choix des menus et assurer l'entretien de votre chambre.

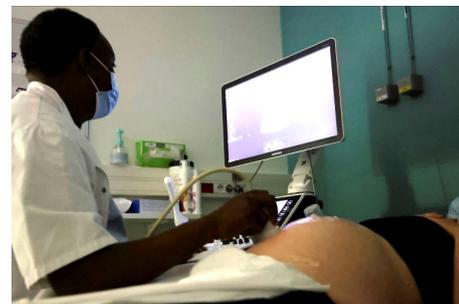
Psychologue

qui peut vous être proposé pour un soutien pendant la grossesse, votre séjour et après l'accouchement.

Selon vos besoins, ou ceux de votre enfant, d'autres professionnels peuvent intervenir dans le service : assistante sociale, diététicienne, kinésithérapeute....

LES CONSULTATIONS

PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE : www.doctolib.fr



Les gynécologues, les pédiatres, les sages-femmes et la psychologue consultent du lundi au vendredi.

 02 43 08 73 74

PRENATALES

Au minimum 2 consultations sont assurées dans l'établissement du 8^{ème} et 9^{ème} mois. Un suivi complet est possible depuis la déclaration de grossesse par une sage-femme. Des consultations spécifiques sont assurées par un médecin. Ces consultations permettent de surveiller l'évolution de votre grossesse, de détecter une éventuelle pathologie et de veiller à votre bien-être et à celui de votre bébé à naître.

ANESTHESIE

Une consultation sera réalisée au 8^{ème} mois. Elle est obligatoire que l'on souhaite ou non une péridurale à son accouchement.

GYNECOLOGIQUES

Les gynécologues assurent des consultations de suivi gynécologique et les sages-femmes assurent des consultations de gynécologie de prévention.

ECHOGRAPHIES



Votre suivi échographique est réalisé au sein de l'établissement par des médecins et des sages-femmes.

3 échographies sont réalisées à des moments précis de la grossesse.

De 11 à 13 + 6 semaines d'aménorrhée : datation précise de la grossesse, contrôle du bon déroulement de la grossesse.

22-24 semaines d'aménorrhée : examen morphologique du fœtus

32-34 semaines d'aménorrhée : surveillance de la croissance, de la position du fœtus.

Afin de ne pas perturber l'examen médical, les enfants ne sont pas acceptés dans la salle d'échographie.

Les échographies peuvent toutes être réalisées à la maternité par les sages-femmes échographistes et les médecins échographistes.

PREPARATION A L'ACCOUCHEMENT



PRISE EN CHARGE

A partir du 6^{ème} mois, votre suivi de grossesse est pris en charge à 100% par la sécurité sociale.

TABACOLOGIE

Vous êtes enceinte et vous fumez ? C'est peut-être l'occasion de réduire votre consommation, voire arrêter de fumer. Il vous est proposé de ne pas rester seule dans votre démarche. Vous pouvez bénéficier d'une consultation avec un sage-femme formé aux addictions ou vous rapprocher du service ELSA (Equipe de Liaison de Soins en Addictologie)

ENTRETIEN INDIVIDUEL DE GROSSESSE

L'entretien du 4^{ème} mois, obligatoire, est un temps de paroles et de discussion sans examen clinique qui a lieu avec une sage-femme.

Ce rendez-vous permet d'évoquer votre projet de naissance et de vous aider à préparer l'arrivée du bébé.

ACUPUNCTURE

Les sages femmes de l'équipe peuvent vous proposer un accompagnement par acupuncture pendant la grossesse et après l'accouchement.



LES COURS DE PREPARATION A LA NAISSANCE

Ils sont utiles pour votre bien-être pendant la grossesse, pour envisager sereinement le jour de l'accouchement et l'arrivée de bébé pour les futurs parents. Une sage-femme vous accompagnera au cours de 6 séances collectives, seule ou en couple.

Ces séances sont complétées par des séances de **relaxation ou sophrologie** pour vous aider à vous détendre.

Une **séance « retrouvaille »** vous sera proposée à distance de l'accouchement pour partager sur celui-ci et sur le retour à la maison.

Des séances de **préparation à la naissance à la piscine du centre aquatique « la vague »** sont réalisées par un maître nageur accompagné par une sage-femme (inscription auprès du secrétariat).



RENCONTRE AUTOUR DE L'ALLAITEMENT

Une puéricultrice diplômée assure des rencontres individuelles ou en groupe sur l'allaitement maternel.

DES ATELIERS DE PORTAGE ET DE TOUCHER BIEN ETRE BEBE

Vous sont proposés par les auxiliaires de puéricultures du service.

La maternité du Centre Hospitalier du Nord -Mayenne respecte les indications de transfert si nécessaire, des femmes enceintes, des bébés et de leur maman vers la maternité de Laval, du Mans ou d'Angers avec lesquelles elle fonctionne en bonne cohérence.

LES PREPARATIFS DE VOTRE VENUE



LES DOCUMENTS A APPORTER

Documents médicaux :

- ◆ Votre carte de groupe sanguin
- ◆ Vos résultats d'examens de laboratoire
- ◆ Toutes vos échographies
- ◆ Le carnet de suivi de grossesse (envoyé par le Conseil Départemental ou remis par votre médecin traitant).

Documents administratifs :

- ◆ Une pièce d'identité avec photo
- ◆ Votre carte vitale
- ◆ Votre carte de complémentaire santé ou mutuelle
- ◆ Votre livret de famille si vous en possédez un
- ◆ La reconnaissance anticipée si nécessaire
- ◆ Le formulaire de choix de nom de famille si 1er enfant en commun.



PREPARER VOTRE VALISE POUR LE SEJOUR

Le trousseau à prévoir pour le séjour

Pour vous :

- * Des tenues confortables.
- * Des culottes ou slips jetables type filet
- * Un nécessaire de toilette : serviettes, gants, brosse à dents, dentifrice, gel douche, shampoing, peigne et brosse à cheveux.
- * Des coussinets pour vos seins.
- * Des mouchoirs.
- * Des chaussons.
- * Des serviettes périodiques.
- * Une montre ou un réveil.
- * Un stylo.

Pour votre bébé : (prévoir des tailles de 1 ou 3 mois)

- * body
- * brassières en laine
- * bavoirs éponge grand modèle
- * pyjamas ou tenues
- * paires de chaussettes
- * gigoteuses ou turbulettes
- * sortie de bain (facultatif)
- * bonnet
- * brosse à cheveux
- * gel lavant
- * thermomètre de bain
- * thermomètre corporel
- * sérum physiologique
- * coton tige
- * coton
- * compresses
- * 1 couverture pour couvrir le cosy ou la nacelle lors de votre sortie de la maternité jusqu'à votre véhicule et de votre véhicule à votre domicile.

Trousseau pour le jour de l'accouchement :

- * 1 pyjama bébé
- * 1 bonnet
- * 1 brassière en laine
- * 1 body
- * 1 paire de chaussettes
- * 1 turbulette

Si vous allaitez,

Prévoir des tenues ouvertes sur le devant et deux soutien-gorge d'allaitement. Afin de choisir une taille adaptée, demander conseil à votre sage-femme.

L'ACCOUCHEMENT



Vos interlocuteurs seront la sage-femme de garde et l'auxiliaire de puériculture. La sage-femme veille sur l'évolution du travail, elle vous informe et vous accompagne dans les différentes étapes de votre accouchement .

Quand venir à la maternité ?

- * Sur rendez-vous prescrit par le médecin ou la sage-femme
- * Lorsque vous ressentez des contractions utérines (le ventre se durcit régulièrement, entraînant une douleur plus ou moins forte), surtout si vous habitez à distance de l'hôpital.
- * Si vous perdez du liquide même sans contraction
- * En cas de saignements
- * Lorsque vous avez de la fièvre
- * En cas de chute ou de coups
- * Si vous constatez une diminution des mouvements du bébé
- * Le jour du terme - avec la sage-femme de garde
- * Vous pouvez téléphoner à n'importe quel moment en cas d'inquiétude.

En salle de naissance

La présence du papa

Dès l'entrée en salle de naissance, le futur papa est le bienvenu.

En l'absence de papa, une personne de votre choix pourra vous accompagner.

Pour des raisons d'hygiène et par respect pour l'équipe, il vous sera recommandé de laisser votre téléphone portable dans votre chambre.

Afin de favoriser l'accouchement

bain, ballon, pratique de différentes postures, déambulation ... peuvent vous être proposés si vous le souhaitez. Si vous avez des souhaits particuliers et un projet de naissance, parlez-en à la sage-femme dès votre admission.

La **sage-femme** est assistée d'une **aide-soignante** ou d'une **auxiliaire de puériculture**. Elle peut à tout moment faire appel au gynécologue-obstétricien de garde pour avis. Celui-ci peut être amené à intervenir pour une prise de décision, pour une aide à la naissance de votre enfant. L'équipe d'anesthésie, médecin et infirmier anesthésiste, présente 24h/24h peut effectuer, si vous le souhaitez, sauf contre indication médicale, une analgésie péridurale. Quel que soit le mode d'accouchement, dès sa naissance, s'il ne nécessite pas de soins particuliers, votre enfant reste près de vous. C'est le temps de la première rencontre et de la découverte.

Le "peau à peau" avec votre bébé vous est proposé sauf contre indication, ainsi qu'au papa.

En cas de césarienne, le papa pourra, sauf avis médical contraire, être présent et avoir le privilège du "peau à peau" s'il le souhaite.

Pendant les deux heures qui suivent la naissance vous resterez en observation puis regagnerez votre chambre.

Allaitement

Les professionnels vous accompagnent dans le choix de l'alimentation de votre bébé : allaitement maternel ou artificiel (biberon).

La tétée de bienvenue

Vous pourrez réaliser une tétée de bienvenue, que vous souhaitiez allaiter ou non votre bébé.



LE SEJOUR A LA MATERNITE



VOTRE CHAMBRE

La majorité des chambres sont individuelles et pourvues d'un cabinet de toilette avec douche, d'un meuble à langer équipé d'une baignoire pour le bébé.

LA VISITE DE VOS PROCHES

Pour une meilleure organisation des soins et de l'entretien des locaux, les visites de vos proches sont autorisées entre 13 h et 20 h, et limitées à 2 visites simultanées.

En dehors de la fratrie, la présence des enfants de moins de 13 ans est interdite. De même, en cas de visite du personnel soignant, vos proches seront invités à sortir de la chambre.

PHOTOGRAPHE

Le passage d'un photographe professionnel agréé est autorisé à la maternité.

LA DECLARATION DE NAISSANCE

La sage-femme établit le certificat de naissance de votre enfant, à laquelle doivent être joints :

- * le livret de famille.
- * la reconnaissance anticipée, éventuellement faite au cours de la grossesse dans la mairie de votre choix.
- * la déclaration de choix de nom.

Il est fortement recommandé par l'INSEE de donner au moins un 2ème prénom à votre enfant afin d'éviter les homonymes.

La déclaration de naissance est faite par la Mairie à partir des documents transmis par l'hôpital. Le papa n'a pas besoin de se déplacer sauf s'il n'y a pas eu de reconnaissance anticipée.

LA VISITE DU PEDIATRE

Un pédiatre est présent tous les jours dans le service. Au moins une visite sera effectuée pendant votre séjour par le pédiatre dans votre chambre. Vous pourrez poser toutes vos questions le concernant.

VOTRE SORTIE



La date sera déterminée en fonction du déroulement de votre séjour et de celui de votre enfant.

La sage-femme ou le gynécologue-obstétricien vous remettra vos ordonnances, en particulier si vous désirez un dispositif de contraception .

N'oubliez pas de prendre rendez-vous pour la consultation postnatale.

Le pédiatre remplira les ordonnances et le carnet de santé de votre enfant qui vous seront remis par la puéricultrice.

Un compte rendu d'hospitalisation sera envoyé à votre médecin traitant, au gynécologue et/ou à la sage-femme ayant suivi votre grossesse.

PREPARER LE RETOUR

La sortie de la maternité se fait avec un cosy



Il est important pour vous d'avoir réalisé les achats nécessaires avant votre retour : vêtements d'enfant, couches, biberons et lait 1er âge si vous n'allaites pas. N'oubliez pas de préparer la chambre du bébé ou de lui aménager un espace de tranquillité. Il sera important pour vous de vous reposer et surtout de bien vous organiser. Profitez des siestes de votre bébé pour vous reposer.

SURVEILLANCE MEDICALE

Vous devez passer une visite postnatale dans les 6 à 8 semaines qui suivent votre accouchement, auprès de votre médecin traitant, d'un gynécologue ou d'une sage-femme.

Cette visite peut être effectuée auprès de l'équipe du centre hospitalier.

Pour votre enfant, une consultation est recommandée tous les mois chez votre médecin traitant ou chez un pédiatre ou auprès de la PMI.

QUAND CONSULTER ?

N'hésitez pas à demander conseil à votre médecin ou à votre sage-femme si :

- * votre bébé régurgite beaucoup ou vomit
- * s'il est gêné pour respirer
- * s'il a de la fièvre
- * si son comportement est inhabituel (pleurs très importants, grosse somnolence)

pour toute question que vous pourriez vous poser.

Ne donnez aucun médicament à votre bébé sans un avis médical.

Prévenir la mort subite du nourrisson

Elle n'est pas due à une seule cause. On sait maintenant que les facteurs environnementaux de l'enfant jouent un rôle important. En modifiant les pratiques de couchage de nos bébés, nous pouvons espérer réduire le risque.

Le confort et la sécurité de bébé à la maison



Dans quelle position coucher votre bébé ?

Pendant sa première année sur le dos : son visage reste dégagé, il respire à l'air libre.

Dans quelle literie ?

Jusqu'à l'âge de deux ans, votre bébé doit dormir :

- Dans un lit rigide à barreaux sur un matelas ferme bien adapté aux dimensions du lit sans oreiller sans couverture les doudous sont invités à rester au pied du lit.

Vous éviterez ainsi le risque que votre bébé :

- Se glisse sous la couette n'enfouisse le nez dans l'oreiller se coince entre le matelas et la paroi de son lit.

Quelle température dans sa chambre ?

Une température de 19° à 20°C est suffisante.

Un surpyjama, une gigoteuse ou une turbulette dont l'épaisseur variera avec la saison convient très bien.

Ne couvrez pas trop votre bébé.

En cas de fièvre, n'hésitez pas à le découvrir.

Attention à la fatigue. Vous vous sentez épuisée ?

N'hésitez pas à vous faire aider, à confier votre enfant pour quelques heures afin de vous reposer. Il est tout à fait normal de se sentir fatiguée et débordée après la naissance de votre enfant.

TOUT PATIENT HOSPITALISE A DES DROITS



**Droits des usagers
de la santé**

Selon l'article L.1111-2 alinéa 2 du Code de la Santé Publique, le professionnel de santé a l'obligation de vous délivrer une information claire sur votre état de santé et à toutes les étapes de votre parcours médical. Cette information concerne, les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, sur leur utilité, leur urgence éventuelle et leurs conséquences dans le respect du secret professionnel.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Qui, pourquoi, comment ? (Loi N°2002-303 du 4 mars 2002)
Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.



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.

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

En cas de Tutelle (article L1111-6 du code de la Santé Publique)
« Un majeur sous tutelle peut désigner une personne de confiance si le juge des tutelles ou le conseil de famille l'y a autorisé.
Le majeur sous curatelle ou sauvegarde de justice peut, quant à lui, désigner sa personne de confiance ».

Le formulaire est en annexe de ce livret.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU PATIENT

Principe et fonctionnement

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.

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.

TOUT PATIENT HOSPITALISE A DES DROITS



Droits des usagers
de la santé

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-etes-patient-usager/droit-des-usagers/connaitre-vos-droits>

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.

PATIENTS MINEURS ET MAJEURS 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.



GRATIFICATION AU PERSONNEL

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à recevoir de gratifications sous quelque forme que ce soit.

TOUT PATIENT HOSPITALISE A DES DROITS



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.

Votre dossier médical vous appartient et vous avez accès à toutes les informations qui y sont consignées pendant votre séjour.

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 patients 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 éliminé au bout de 10 ans. Ces éliminations sont réglementaires.

REGLEMENT GENERAL SUR 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 réglementaires.

Cette démarche peut se faire, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 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

TOUT PATIENT HOSPITALISE A DES DROITS



**Droits des usagers
de la santé**

INFORMATIQUE ET LIBERTES

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 médico-social 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.

SI VOUS AVEZ DES RECLAMATIONS A FORMULER

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



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 arrivée.

Deux semaines après votre sortie vous recevrez par courriel un lien vers un questionnaire sécurisé et anonyme.

Merci de votre participation.

TOUT PATIENT HOSPITALISE A DES DROITS



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

