

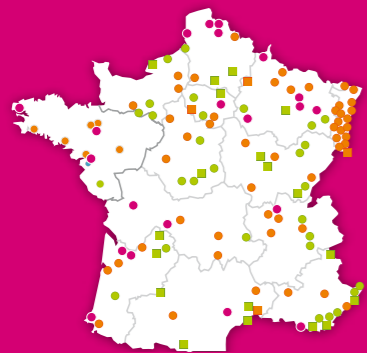


Livret d'accueil de la personne hospitalisée

Bienvenue dans un établissement de l'UGECAM Alsace

Un groupe de L'ASSURANCE MALADIE

Avec 13 UGECAM sur le territoire, le GROUPE national UGECAM (13 500 salariés) bénéficie d'une implantation lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.



219

établissements sanitaires
 et médico-sociaux



15 000
 lits et places

1^{er} groupe privé
 à but non lucratif


Soins de suite et de Réadaptation après hospitalisation et/ou du domicile

-  Appareil locomoteur
-  Système nerveux
-  Affections digestives, métaboliques et endocriniennes
-  Enfants & adolescents
-  Cardio-respiratoires
-  Soins de suite polyvalents
-  Retour à domicile
-  Réinsertion scolaire et/ou professionnelle

Médico-social

-  Hébergement pour personnes âgées dépendantes
-  Soins et accompagnement du handicap

Santé mentale

-  10^{ème} secteur de psychiatrie du Haut-Rhin



Bienvenue à l'UGECAM Alsace

La direction et l'ensemble des personnels de l'UGECAM Alsace sont heureux de vous accueillir dans l'un de leurs établissements et vous souhaitent un prompt rétablissement.

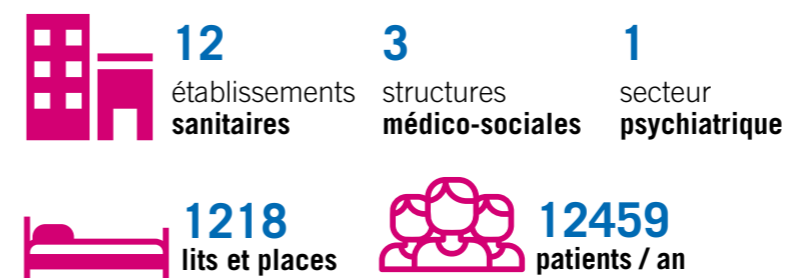
Vous trouverez dans ce livret, toutes les informations utiles et pratiques pour faciliter votre séjour et répondre aux questions que vous vous posez.

Nos équipes médicales, soignantes, logistiques et administratives mettent tout en œuvre pour vous accueillir et vous soigner dans les meilleures conditions possibles. Elles s'efforceront de vous apporter les soins, l'information et l'accompagnement dont vous avez besoin.

Vos appréciations, critiques et suggestions sur l'accueil, les soins et nos différentes prestations durant votre séjour seront les bienvenues et nous permettront d'améliorer nos services.

Qui sommes-nous ?

Opérateur régional de santé, privé à but non lucratif, l'UGECAM Alsace est un réseau d'établissements de santé de l'Assurance Maladie, répartis sur le Bas-Rhin et le Haut-Rhin.



Sommaire

Votre admissionp. 4

Charte de la personne hospitaliséep. 5

Hygiène et sécurité p. 6-7

Vos interlocuteursp. 8

Lutte contre la douleurp. 9

Vos droits p. 10-11

La commission des usagers est à votre écoute p. 12-13

Votre sortiep. 14

Démarche qualité et sécurité des soins

L'UGECAM Alsace est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et de l'évaluation des pratiques professionnelles.

Nos indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont consultables sur Internet www.scopesante.fr, à l'accueil de l'établissement et dans ce livret d'accueil.



Votre admission

Les formalités d'admission sont indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes d'assurance maladie et éventuellement votre mutuelle complémentaire.

Munissez-vous d'une pièce d'identité, de votre carte d'assuré sociale (carte VITALE) et/ou de votre carte d'affiliation à une mutuelle.

Présentez également votre bulletin d'hospitalisation délivré par l'hôpital ainsi que les documents médicaux (radiographies, bilan sanguin, etc.) en votre possession.

Personne à prévenir

Au moment des formalités administratives, nous vous invitons à nous indiquer le nom d'une personne à prévenir.

Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels. (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique).

La non divulgation de l'identité

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission confidentielle » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

Nos chambres

Tous nos établissements comportent des chambres individuelles ou doubles. Elles sont équipées de téléphone et téléviseur en location (sauf au Centre médical Le Roggenberg) et d'un cabinet de toilette et/ou d'une douche.

Demande de chambre individuelle

Pour convenance personnelle, vous pouvez faire une demande de chambre particulière à un lit dans la plupart de nos établissements. Un formulaire de demande est à remplir à l'accueil. Une chambre individuelle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et vous sera facturée. Ce montant est à votre charge. Renseignez-vous au préalable d'une éventuelle prise en charge par votre complémentaire santé.

Les frais de séjour

Si vous ne relevez d'aucun régime de protection sociale, les frais de séjour seront intégralement à votre charge. Si vous êtes assuré social, et selon votre régime de protection sociale, seul le forfait journalier et selon les cas, le ticket modérateur seront à votre charge.

Nous sommes à votre disposition

N'hésitez pas à vous adresser aux agents d'accueil si vous avez un doute quant à votre situation ou aux frais restant à votre charge.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux* circulaire n° DHOS/E1/DG5/S01/B/S01C/SD4A/2006/90 du 3 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Édition 2006-2007 - Direction de l'Évaluation et de l'Organisation des Soins - Direction générale de la santé - www.solidarites-sante.gouv.fr - août 2006

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée.

Retrouvez dans ce livret, les principes généraux de la charte.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, disponible en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr et consultable dans chaque service.

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

4

5



Hygiène et sécurité

Sécurité incendie

Notre établissement est équipé d'une centrale de détection incendie automatique. Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans toutes les chambres ainsi que dans les espaces communs. Prenez-en connaissance dès votre arrivée.

Sécurité alimentaire

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'introduire dans l'établissement des aliments cuisinés ou devant être conservés au réfrigérateur. Il est également interdit d'installer des appareils électroménagers (réfrigérateurs, micro-ondes, etc.).

Alcool

Dans votre intérêt et pour votre santé, la consommation d'alcool n'est pas autorisée dans l'établissement.

Médicaments

Pour votre sécurité, il est recommandé de ne prendre aucun médicament en dehors de ceux prescrits par le médecin du service. Remettez vos médicaments personnels à votre famille ou au personnel soignant à votre arrivée.

Prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de chaque établissement un comité chargé de lutter contre les infections associées aux soins: le Comité des Correspondants en Hygiène (CCH) composé de professionnels de santé. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine.

En s'appuyant sur une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée de professionnels formés, le CCH met en œuvre des mesures et des actions permettant de limiter la survenue d'infections associées aux soins. Ce dispositif est coordonné au niveau régional par un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) sous l'égide de la Conférence Médicale d'Établissements de l'UGECAM (CMEU).

Tabac

Depuis le 1^{er} février 2007, il est strictement interdit de fumer (cigarette électronique également) dans votre chambre et dans tous les locaux de l'établissement. Les fumeurs peuvent se rendre à l'extérieur des bâtiments, tout en évitant les zones de passage des visiteurs (entrée de l'établissement notamment).

Appareils électriques

Toute installation d'un appareil électrique (lecteur DVD, ordinateur portable, bouilloire, etc.) doit être signalée et autorisée au préalable et accompagnée impérativement d'une attestation d'assurance. Parlez-en au cadre infirmier du service.

Mineurs et majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous reporter au règlement intérieur.

Infections associées aux soins

C'est une infection contractée lors d'un geste de soins. Elle est appelée **nosocomiale** quand elle survient dans un établissement de santé pendant une hospitalisation. Toutes les infections n'ont pas la même gravité. Cette gravité dépend, d'une part de l'état du patient et d'autre part, de la virulence de l'agent infectieux. Plus le patient est fragilisé, plus l'infection sera grave. En particulier certaines infections pulmonaires ou certaines septicémies (infections provoquées par des agents pathogènes présents dans le sang) peuvent être très graves et parfois entraîner la mort.

Si l'infection apparaît moins de 48 heures après l'admission, on en déduit que l'infection était en incubation au moment de l'admission, et qu'elle n'a donc pas été contractée dans l'établissement de soins.

Pour toute question concernant l'hygiène hospitalière, vous pouvez faire appel à un membre de l'EOH.

Ouverture de votre DMP : Dossier Médical Partagé

Gratuit, pratique et sûr, le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé qui vous facilitera la vie et simplifie votre parcours de soins. Il permet aux médecins d'accéder à vos informations médicales essentielles :

- vos antécédents (maladies, opérations, etc.)
- vos allergies éventuelles
- les médicaments que vous prenez
- vos comptes rendus d'hospitalisation et de consultation
- vos résultats d'examen, etc.



À part vous, seuls les professionnels de santé que vous avez autorisés peuvent le consulter. L'ouverture du DMP vous est proposée dès votre admission par le personnel de l'accueil. Il vous sera remis à cette occasion une brochure d'information détaillée.

Plus d'information sur <http://www.dmp.gouv.fr/>

Respect d'autrui

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'utiliser avec discrétion les radios et télévisions, d'éviter les conversations trop bruyantes et de réduire l'intensité lumineuse la nuit.

Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux sont interdits dans l'établissement, y compris dans son enceinte, à l'exception des chiens d'assistance aux personnes handicapées.

Ascenseurs

L'utilisation des ascenseurs est interdite aux enfants non accompagnés.

Fleurs et plantes

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs coupées et les plantes en pot ne sont pas autorisées dans les chambres.

Hygiène et propreté

Pour votre bien-être et celui des autres patients, veuillez respecter la propreté de l'établissement et de votre chambre. Veillez également à une bonne hygiène corporelle durant votre séjour.

Linge

L'entretien des effets personnels doit être assuré par votre entourage. Durant le séjour, le personnel de l'établissement gère l'ensemble de votre literie et l'adapte à vos besoins. Par mesure d'hygiène, il est interdit d'introduire oreiller, couverture ou édredon personnel.

Vidéosurveillance

Pour votre sécurité, l'établissement est placé sous vidéosurveillance. La déclaration a été faite à la CNIL. L'installation est conforme aux dispositions des lois n° 78-17 du 6 janvier 1978 et 95-73 du 21 janvier 1995, précisées par la circulaire du 22 octobre 1996 (JO du 7-12-1996).

Votre identité, c'est votre sécurité

À votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera remis. Il permet de garantir votre identité, d'assurer une continuité des soins personnalisés et d'éviter toute erreur dans votre prise en charge.

Plusieurs fois dans la journée, le personnel vous demandera votre identité.

Ne soyez pas étonné, cette vérification systématique et répétée renforce encore la sécurité de votre prise en charge.



Prévention des troubles alimentaires

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement. L'équipe opérationnelle en restauration nutrition assure la mise en œuvre de ce programme.



Vos interlocuteurs

Avoir moins mal, c'est possible !

Des professionnels vous accompagneront et vous conseilleront durant votre hospitalisation : médecins, infirmiers, aides-soignants, agents de service, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, assistants sociaux, orthophonistes, psychologues, neuropsychologues, orthoprothésistes, éducateurs sportifs, diététiciennes, personnels administratifs et logistiques, etc.

Comment reconnaître les professionnels ?

Le personnel est identifié par une tenue de travail et un badge avec son nom et sa fonction. N'hésitez pas à lui demander toute information dont vous avez besoin durant votre séjour.

Les professionnels médicaux et paramédicaux

Des équipes pluridisciplinaires (médecins, kinésithérapeutes, etc.) élaborent avec et pour vous un programme de soins adaptés et personnalisés.

Le médecin décide du traitement approprié à votre état de santé, vous informe et répond à vos questions.

Vous pouvez solliciter un entretien individuel avec le médecin, soit au cours de sa visite, soit auprès du personnel soignant. Il peut recevoir votre famille sur rendez-vous pris au secrétariat médical ou auprès du personnel soignant.

Les autres professionnels

Les agents de service hospitaliers assurent l'entretien quotidien de votre chambre et le service de portage des repas. Le personnel hôtelier assure le service en salle à manger. Le personnel des services techniques contribue au bon fonctionnement des installations et des équipements. Le personnel administratif se tient à votre disposition pour la facturation, l'encaissement, le téléphone, la télévision ou le dépôt des valeurs.

Le service social

Une assistante sociale peut vous accompagner dans la réalisation de votre projet de vie, dans vos démarches administratives ou pour votre retour à domicile. N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'équipe soignante si nécessaire.

Les étudiants et stagiaires

Nos établissements accueillent des étudiants (infirmiers, aides-soignants, masseurs-kinésithérapeutes...) en formation. Ces derniers vous seront présentés par l'équipe soignante et assureront des soins relevant de leurs compétences et sous encadrement professionnel. Vous restez libre de refuser les soins de ces étudiants en le signalant à votre médecin.

Un médecin est d'astreinte 24h/24h.
Les infirmiers et aides-soignants assurent la permanence et la continuité des soins.
Selon prescription médicale, vous pourrez être pris en charge en rééducation par un kinésithérapeute qui établira un programme de rééducation personnalisé.

Le CLUD

Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), ainsi que la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge.

N'hésitez pas à exprimer et à décrire votre douleur afin qu'elle soit traitée efficacement.

Durant votre séjour, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur, qu'elle soit aiguë ou chronique et à vous donner toutes les informations nécessaires.

Certains soins ou gestes quotidiens peuvent également provoquer des douleurs : toilette, pansement, mobilisation, injection...

Prévenir ces douleurs est une priorité pour nous.

Evaluer votre douleur est une étape importante pour en mesurer notamment l'intensité.

Pour la diminuer ou la **soulager**, un traitement, médicamenteux ou non médicamenteux, vous sera proposé.

N'hésitez pas à en parler à l'équipe.



L'éducation thérapeutique

Les professionnels de santé référents de l'établissement peuvent vous proposer de participer à un ou plusieurs programmes d'éducation thérapeutique, et pour tout ou partie de ce(s) programme(s). L'éducation thérapeutique fait partie intégrante des soins. Elle permet de mieux connaître votre maladie et son traitement, de mieux l'appréhender et de l'accepter ainsi que d'améliorer votre état de santé et votre qualité de vie. Vous serez libre d'accepter d'intégrer un ou plusieurs programme(s) et de revenir à tout moment sur votre engagement.



Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.11110-5 du code de la santé publique « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »



Vos droits

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

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps et révocables et modifiables à tout moment et par tout moyen.

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels.

Arrêté du 3 août 2016 relative au modèle des directives anticipées et loi Leonetti n° 2005-870 du 22 avril 2005.

Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur demande écrite (accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité) auprès de la direction de l'établissement. 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 48 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. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels.

Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique.

Informatique et liberté

Le recueil des données vous concernant et faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement et dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.

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

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages par les médias. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et la direction générale de l'UGECAM. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographe, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

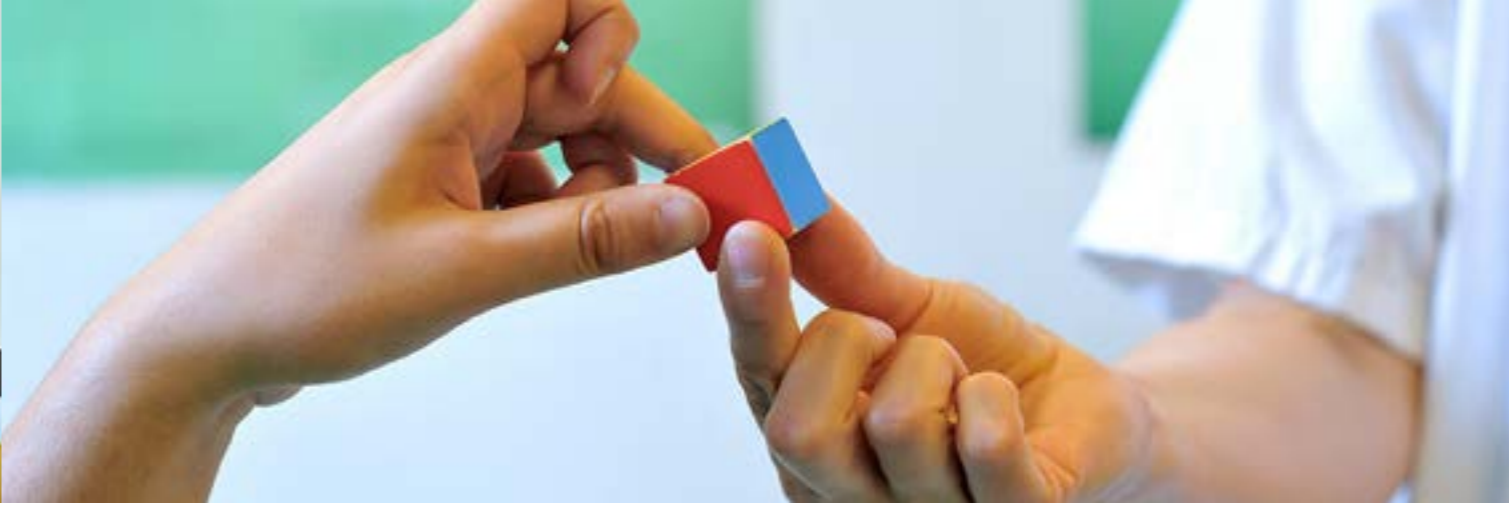
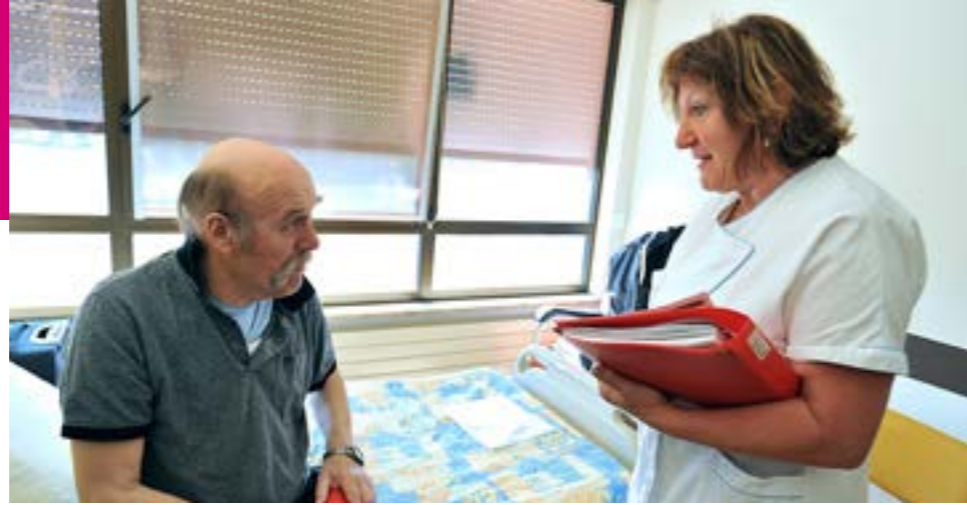
Le libre choix du médecin

En dehors des cas d'urgence, le malade a le choix de son praticien. Ce libre choix doit être exercé par le malade et non par un parent, un proche ou la personne de confiance. Ce choix ne doit pas perturber les soins. Le malade ne peut cependant pas s'opposer à un acte de diagnostic ou de soins pratiqués par un personnel pour des motifs tirés de la religion connue ou supposée de ce dernier.

L'engagement en faveur de la diversité

Les établissements de l'UGECAM Alsace s'engagent à respecter le principe de non-discrimination sous toutes ses formes, qu'il s'agisse de leurs salariés ou des personnes hospitalisées. Ils garantissent l'égal accès de tous aux soins qu'ils dispensent. Le personnel est recruté sur la base de ses compétences, de ses expériences et de son professionnalisme sans tenir compte de l'origine, de la couleur de peau, du sexe, de la langue, de l'âge, du mode de vie ou des convictions.





La Commission Des Usagers est à votre écoute



La Commission Des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle a été créée suite au Décret du 2 mars 2005 et modifiée par le Décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers des établissements de santé. Cette instance régionale est commune à tous les établissements de l'UGECAM Alsace. Elle a pour missions d'examiner :

- les demandes d'accès au dossier du patient et les délais de transmission
- les plaintes et réclamations formulées oralement ou par écrit (courrier, registre des plaintes et réclamations, etc.) par les patients ou leur entourage ainsi que des suites qui leur sont données
- les résultats des enquêtes de satisfaction des patients et des appréciations formulées
- les événements indésirables et les actions correctives mises en place

La CDU formule des avis et des recommandations suite à l'analyse des pratiques concernant le respect des droits et de l'information des usagers afin d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle peut proposer un « projet des usagers » suite à des observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans les établissements de l'UGECAM Alsace.

Les membres de la Commission Des Usagers

- La CDU est composée de membres permanents, dont un Président élu parmi les membres, assisté d'un Vice-président :
- des représentants d'associations d'usagers : Alsace Cardio, Amicale des malades du CRF Le Muesberg , UFC Que Choisir, URILCO 67, Club cœur et santé du CRF de Schirmeck, association d'entraide du Centre médical de Saâles et APARH de l'IURC
 - des médiateurs médicaux et non médicaux
 - un professionnel en santé mentale pour le secteur de psychiatrie du CM Le Roggenberg
 - des représentants et responsables de l'UGECAM Alsace

Comment contacter la Commission Des Usagers (CDU) ?

- par courrier à :
UGECAM Alsace - CDU
10b avenue Achille Baumann
BP 70104 - 67403 ILLKIRCH
- par téléphone :
0390406236

La Commission Des Usagers (CDU) se réunit au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire pour examiner les demandes et les réclamations qui lui sont transmises. Elle peut, selon la situation, rencontrer la personne concernée. Elle répond par ailleurs par courrier à toutes les demandes.

Conformément à l'article L1112-3 du code de la santé publique, modifié par la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, art. 183, les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Les membres de la CDU sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

En cas de difficultés

N'hésitez pas à contacter le personnel du service, en particulier le cadre de santé ou le médecin, en cas de besoin.

La direction de la qualité et le responsable de l'établissement sont aussi à votre écoute, et mettront tout en oeuvre pour vous donner satisfaction et faciliter votre séjour.

Vous avez également la possibilité de leur adresser par écrit une plainte ou une réclamation et/ou de saisir le médiateur de l'établissement.

Le médiateur médecin est compétent pour des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Un registre de plaintes et de réclamations est à votre disposition dans l'établissement.

Le médiateur

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



Votre sortie

Avant de quitter l'établissement, pensez à :

- régulariser éventuellement votre dossier d'admission,
- récupérer l'argent et les objets de valeur que vous avez peut-être déposés dans le coffre-fort de l'établissement et/ou de votre chambre
- régler votre note de téléphone
- régler vos éventuels frais d'hospitalisation (chambre particulière, etc.)

Les autorisations de sortie

A titre exceptionnel, le médecin peut vous autoriser à vous absenter quelques heures, et avec l'accord du directeur de l'établissement. Dans ce cas, il vous sera remis une autorisation signée. Veuillez svp respecter scrupuleusement les horaires indiqués. Les frais de transport en cas de sortie exceptionnelle sont à votre charge.

Les formalités de sortie

Lors de la visite médicale de sortie, le médecin vous fournira toutes les indications nécessaires à la poursuite de votre traitement. Un rapport d'hospitalisation sera adressé au médecin que vous aurez désigné.

La sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis de votre médecin, vous devrez signer une décharge dégageant ce dernier et l'établissement de toute responsabilité.

Le transport

L'assurance maladie peut prendre en charge vos frais de transport sous certaines conditions. En fonction de votre état de santé et de votre niveau d'autonomie, le médecin vous prescrira le mode de transport le plus adapté (ambulance, véhicule de transport sanitaire léger, taxi ou véhicule particulier).

L'usage d'un véhicule personnel (ex : votre voiture ou celle d'une personne de votre entourage) sera indiqué si vous n'avez pas besoin d'assistance particulière, et que vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné par une personne de votre entourage.

Veillez disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèque ou carte bancaire) le jour de votre sortie pour régler vos frais éventuels à l'accueil.

Direction générale UGECAM Alsace

10 b av. Achille Baumann
BP 70104
67403 ILLKIRCH
Tél. : 03 90 40 62 10
info@ugecam-alsace.cnamts.fr

www.ugecam-alsace.fr



SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION SPÉCIALISÉS

IURC
45 boulevard Clemenceau
67082 STRASBOURG
10 av. Achille Baumann
67403 ILLKIRCH
Tél. : 03 88 21 15 15

CERRAN - Morsbronn
12 route de Haguenau
67360 MORSBRONN-LES-BAINS
Tél. : 03 88 09 83 00

CRF Schirmeck
32 rue de l'Ancien Sanatorium
67133 SCHIRMECK
Tél. : 03 88 49 62 62

Centre médical Lalance
Rue Privée
68460 LUTTERBACH
Tél. : 03 89 50 67 50

SOINS DE SUITE POLYVALENTS

Centre médical de Saâles
Route du Centre Médical
67 420 SAÂLES
Tél. : 03 88 47 50 50

CERRAN - Niederbronn
10 rue du Mal Leclerc
67110 NIEDERBRONN-LES-BAINS
Tél. : 03 88 80 88 80

CERRAN - Liebfrauenthal
221 rte de Liebfrauenthal
67360 GOERSDORF
Tél. : 03 88 09 59 00

Centre médical Luppach
Lieu-dit LUPPACH
68480 BOUXWILLER
Tél. : 03 89 08 29 29

CRF Le Muesberg
68150 AUBURE
Tél. : 03 89 78 46 46

Centre médical Sainte Anne
JUNGHOLTZ
68500 GUEBWILLER
Tél. : 03 89 74 75 76

Centre médical Le Schimmel
68290 MASEVAUX
Tél. : 03 89 37 77 77

PSYCHIATRIE

Centre médical Le Roggenberg
12 rue Brûlée
68134 ALTKIRCH
Tél. : 03 89 07 51 00

STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES

EHPAD de Saâles
Route du Centre Médical
67 420 SAÂLES
Tél. : 03 88 47 50 50

EHPAD de Luppach
Lieu-dit LUPPACH
68480 BOUXWILLER
Tél. : 03 89 08 29 29

EMOITC (Equipe mobile d'orientation et d'insertion pour les traumatisés crâniens)
10 av. Achille Baumann
67403 ILLKIRCH
Tél. : 03 69 06 30 42

LE SOIN POUR TOUS

SANS DISCRIMINATION

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

ÉGALITÉ

SOLIDARITÉ

PROXIMITÉ

