

*CENTRE HOSPITALIER DU
PAYS D'EYGURANDE*



*LIVRET D'ACCUEIL DU
PATIENT HOSPITALISÉ*

SOMMAIRE

Mot du Directeur

Votre Admission

Formalités administratives

Modes d'Hospitalisation

Vie pratique

Règles de vie commune

Règlement Intérieur

Dépôt de valeurs

Droits et Accueil des Usagers

Charte du patient

Personne de confiance

Communication du dossier patient

Les voies de recours

Commissions des Usagers

Commissions

Votre Sortie

Prise en charge et frais d'hospitalisation

Démarches

Continuité des soins

Votre avis nous intéresse

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) aujourd'hui dans l'un des services de soins du Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande.

Vous trouverez, dans ce livret d'accueil, toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation. Nous souhaitons que ce document facilite votre séjour et vous apporte tous les renseignements nécessaires.

Si vous jugez nécessaire, des informations complémentaires pourront vous être données.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes, hôtelières, logistiques et administratives mettent tout en œuvre afin que vous bénéficiiez de soins et de services de qualité.

L'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Christophe ROUANET
Directeur

VOTRE ADMISSION

Formalités administratives

Pensez à vous munir des papiers suivants afin d'organiser votre séjour :

- Papiers d'identité
- Carte vitale
- Carnet de soins gratuits (invalidé de guerre)
- Carte d'adhérent à une mutuelle

Si vous entrez en hospitalisation sous contrainte, un proche, un membre de votre famille ou votre représentant légal devra constituer un dossier d'admission au bureau des entrées.

Si vous venez d'un autre centre de soins ou d'un établissement médico-social, un dossier de préadmission est demandé afin de recueillir l'ensemble des éléments nécessaires à votre prise en soins.

Prise en charge et frais d'hospitalisation

Ils comprennent :

Les frais de séjour :

Les coûts des actes assurés par l'hôpital dont le tarif journalier d'hospitalisation,

C'est la part la plus importante, elle est prise en charge à 100% par l'assurance maladie si vous êtes reconnu(e) en affection longue durée (ALD). En l'absence d'ALD, vous devrez acquitter le ticket modérateur.

Le forfait journalier

Il représente une contribution minimale légale aux dépenses hôtelières (hébergement, nourriture) qui vous sont imputées pour chaque journée d'hospitalisation.

Vous en serez dispensé(e) si vous êtes accidenté(e) du travail ou victime de guerre. Le forfait journalier et/ou le ticket modérateur peuvent être remboursés ou payés directement à l'hôpital par votre mutuelle (complémentaire).

Le ticket modérateur

Il s'élève à 20% du prix de journée. Il est à votre charge pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

Si vous êtes assuré social

Les frais de séjour sont pris en charge par la caisse d'assurance maladie (à l'exception du forfait journalier), le ticket modérateur reste à votre charge ou à la charge de votre assurance complémentaire (mutuelle, assurance, CMU complémentaire).

Dans certains cas les frais de séjour sont pris en charge à 100 %.

MODES D'HOSPITALISATION

Hospitalisation libre

A votre demande ou celle de votre médecin, vous pouvez être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande.

Soins sans consentement à la demande d'un tiers ou en cas de péril imminent.

Votre état de santé nécessite des soins immédiats et vous n'êtes pas en mesure d'y consentir vous-même ; 2 médecins (un seul en cas d'urgence) et un tiers ont demandé, dans votre intérêt, par écrit au Directeur, votre hospitalisation au Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande. Seul un certificat médical (pas de demande de tiers) est nécessaire pour une entrée en cas de péril imminent. (art L.3212-1 ; art L.3212-3 ; art 3212-1-II-29)

Soins sans consentement sur décision du représentant de l'état.

Pour des raisons d'atteinte à l'ordre public ou à la sûreté des personnes, le préfet a prononcé par arrêté votre hospitalisation au Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande. (art L.3213-1 ; art 3213-2)

Soins sans consentement D 398.

Les détenus atteints des troubles mentaux visés à l'article L.342 du code de la santé publique ne peuvent être maintenus dans un établissement pénitentiaire. Au vu d'un certificat médical circonstancié, l'autorité préfectorale peut décider leur hospitalisation dans un établissement de santé.

...Régimes de protection juridique

LA TUTELLE est un régime dans lequel le majeur perd sa capacité juridique. Son représentant légal perçoit ses revenus, paie les dépenses courantes. Pour les actes plus importants (vente d'immeubles, acceptation de succession...), celui-ci doit avoir l'autorisation du juge des tutelles.

LA CURATELLE est un régime plus souple dans lequel le majeur protégé conserve une part de sa capacité juridique mais ne peut accomplir certains actes importants sans l'assistance de son curateur.

...La sortie de l'établissement

En **hospitalisation libre**, vous pourrez quitter l'établissement à tout moment. Si votre départ n'a pas l'assentiment du médecin, il vous informera des risques encourus et vous fera signer un document de sortie contre avis médical.

Soins psychiatriques à la demande d'un tiers : La levée de la mesure est décidée, au vu d'un certificat médical circonstancié, par le représentant de l'Etat ou le Directeur de l'établissement ou le Juge des libertés et de la détention. A l'issue de votre hospitalisation complète, un programme de soins peut vous être proposé.

Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'état : La levée de la mesure est subordonnée à un arrêté préfectoral ou de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques. Le Directeur en réfère au représentant de l'Etat qui statue dans un délai de trois jours francs. A l'issue de votre hospitalisation complète, un programme de soins peut vous être proposé.

VIE PRATIQUE

Le courrier :

Le courrier est distribué dans les unités de soins du lundi au vendredi. Il est important de bien indiquer aux correspondants l'unité d'hospitalisation.

Vous pouvez faire expédier du courrier timbré en le remettant aux professionnels de santé au sein de l'unité, ou en le déposant dans la boîte aux lettres située à l'extérieur de la banque des patients.

La banque des patients :

Elle est située au sein de l'établissement afin de vous permettre de déposer de l'argent en toute sécurité et d'en disposer pendant votre hospitalisation. Elle est ouverte les mardis et vendredis de 13h30 à 14h30.

Les dépôts de valeur :

Afin d'éviter tout vol, les objets de valeur peuvent être placés, à votre demande, dans un coffre et sous contrôle d'un responsable administratif. En cas de non-utilisation de ce moyen de protection des objets personnels mis à disposition, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de dégradation.

Les possibilités d'hébergement de l'entourage :

L'accueil se tient à la disposition des familles pour indiquer les possibilités d'hébergements proches.

Les règles de vie commune :

La vie en collectivité qu'induit l'hospitalisation demande le respect de quelques règles. Ainsi, il est demandé de favoriser le calme et la tranquillité de chacun.

La loi s'applique au sein de l'établissement, de la même manière qu'à l'extérieur. Le règlement intérieur des hospitalisés reprend les règles auxquelles chacun est tenu et les textes législatifs appliqués. Vous pouvez le consulter au sein de l'unité d'hospitalisation ou sur le site internet de l'hôpital.

Le transport au sein de l'hôpital :

Le Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande dispose d'un service transport (ambulances et VSL) limité à certains déplacements.

Le fonctionnement de chaque unité :

Une fiche spécifique à l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisés est jointe à ce livret. Vous y trouverez une présentation générale de l'unité et ses spécificités.

Elle présente, notamment, la composition de l'équipe soignante, les modalités de communication avec l'extérieur, l'organisation des visites, et les horaires qui rythment la journée.

Respect des croyances et des convictions

Le Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande respecte les croyances et convictions des personnes accueillies. Le CHPE met tout en œuvre pour vous permettre de participer à l'exercice de votre culte (recueillement, présence d'un ministre du culte de votre religion, nourriture, liberté d'action et d'expression, rites funéraires...).

DROITS ET ACCUEIL DES USAGERS

Droits et devoirs

Les usagers hospitalisés gardent la jouissance de leurs droits communs sauf restriction médicale individualisée.

Leurs devoirs demeurent aussi dans le cadre de la liberté et du respect collectif d'autrui.

L'accès à internet est possible sous réserve de remplir la fiche spécifique à cet effet.

Dossier médical

Le CHPE dispose d'un système informatisé du dossier médical (logiciel OSIRIS) à des fins de gestion administrative et statistique exigées par les autorités de tutelle. Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous garantit un droit d'accès et de rectification sur les données matérielles vous concernant. Ce droit s'exerce auprès du directeur de l'établissement (informations administratives) ou du médecin responsable du département d'information médicale (DIM).

Pour des raisons légitimes selon l'article 26 de cette loi vous auriez le droit de vous opposer au recueil et au traitement de ces données mais au CHPE, nous garantissons une sécurisation de ces données. L'acceptation du dossier informatisé est donc incontournable.

A votre admission, vous consentez à la transmission de ces données laquelle est nécessaire dans le cadre de la qualité et continuité des soins dans le parcours patient (antécédents, précédents traitements, motif d'admission, compte rendu d'hospitalisation et modalités de suivi).

En cas de refus, votre psychiatre référent estimera avec vous l'impérieuse nécessité ou non de cette transmission qui pourrait nuire à la qualité des soins.

Afin d'éviter toute erreur dans la distribution des traitements nous vous demanderons votre accord pour que votre photo soit apposée sur votre pilulier.

Toute restriction de liberté vous concernant ne peut être prise que sur décision médicale.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez à tout moment consulter votre dossier médical en en faisant la demande par courrier à l'attention du Directeur de l'hôpital. Art L1111-7 du Code de la Santé Publique.

Cette consultation de votre dossier peut se faire soit directement soit par transfert au cabinet du médecin que vous aurez désigné. (Pour les demandes de copie les frais de photocopies sont facturés.)

Le dossier médical est conservé sans limite temporelle soit aux archives de l'établissement soit aux archives départementales.

DMP (Dossier Médical Partagé)

Depuis le 15 décembre 2016, les patients du Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande se voient proposer la création de leur dossier médical personnel accessible en ligne.

La personne de confiance

Si vous êtes majeur(e) et que vous ne relevez pas d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches et décisions de soins médicaux. (Article L1111-6 du Code de la Santé Publique). Cette désignation est soumise à l'approbation de la personne concernée.

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical sauf procuration en ce sens.

Cette personne pourra être consultée dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Vous choisissez librement cette personne dans votre entourage. Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les voies de recours :

En cas de réclamations ou de plaintes envers le personnel ou des conditions de vie dans votre unité qui ne peuvent être résolues avec les Cadres de Proximité vous pouvez vous adresser à la CDU (Commission Des Usagers) voire à la CDSP (Commission Départementale des Soins Psychiatriques).

➤ CDU

Cette commission participe à la bonne prise en charge des patients et veille au respect de leurs droits. Elle travaille, de manière transversale, avec les autres commissions de l'établissement :

- ✓ CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition.
- ✓ CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales.
- ✓ CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur.
- ✓ Comité local d'éthique.
- ✓ CREX : Comité de Retour d'Expérience.
- ✓ Commission Développement Durable.
- ✓ Commission patients non francophones et ayant des troubles cognitifs.

La saisine de la CDU se fait par lettre cachetée adressée au Directeur de l'hôpital.

➤ CDSP

La saisine de la CDSP se fait de même par courrier à l'adresse suivante : 24 rue Donzelot – 87031 LIMOGES CEDEX.

➤ Les directives anticipées :

Article L1111-11 du Code de la Santé Publique

Si vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante qui est en mesure de vous fournir plus d'explications ainsi que les documents nécessaires.

➤ RGPD – Protection des données à caractère personnel

Collecte et utilisation des données personnelles vous concernant :

Le responsable du traitement de vos données est le Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande. Il définit les moyens et les finalités des traitements effectués sur vos données.

La tenue d'un dossier patient est une obligation réglementaire pour les établissements de santé français.

Le traitement de ces données poursuit les finalités suivantes :

- Recueil de données administratives nécessaires à la prise en charge et à la facturation des actes effectués.
- Constitution d'un dossier médical, pharmaceutique et de soins afin d'assurer la meilleure prise en charge des patients.
- L'amélioration continue des organisations et pratiques
- Traitement des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.
- Dans le cas où certaines de vos données seraient utilisées dans le cadre de la recherche médicale et biomédicale, le traitement des données sera soumis à un consentement exprès de votre part, selon le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche.

Le CHPE est garant de l'intimité de la vie privée de ses usagers et soumis au secret professionnel. Il assure dans ce but, le plus haut niveau de protection des données qu'il traite.

Lorsqu'il est amené à échanger certaines données avec d'autres professionnels ou établissements de santé, cela est toujours effectué dans des cas spécifiques prévus par les lois et règlements et lorsqu'il en va de l'intérêt des patients.

Le CHPE n'utilise pas les données personnelles recueillies à des fins commerciales ou de marketing ; il n'effectue pas de prise de décision automatisée, ni de profilage.

Conservation et sécurisation de vos données personnelles :

Les données traitées sont conservées avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers.

Les durées de conservation varient selon les données traitées et en fonction des réglementations applicables. Les données sont exclusivement traitées et conservées dans les locaux du CHPE.

La désignation d'un délégué à la protection des données

Le délégué (ou DPO : Data Protection Officer) est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désigné.

Adresse postale : A l'attention du Délégué à la protection des données

Centre Hospitalier du Pays d'Eygurande – 19340 Monestier Merlines

Adresse électronique dédiée dpo@chpe.fr

Modalités d'accès au dossier Patient

Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé... ». Conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière visite, le dossier patient comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de confidentialité. Vous pouvez consulter votre dossier ou obtenir une copie de l'ensemble de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant la demande auprès de la Direction du CHPE.

Droits de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité :

Le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit et de données créées durant la prise en charge par les professionnels de l'établissement. Les droits liés à la protection des données seront appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est le CHPE dans le meilleur intérêt des patients.

Si vous souhaitez contester les traitements réalisés sur les données des patients et usagers, vous pouvez à tout moment saisir la CNIL.

VOTRE SORTIE

Votre hospitalisation arrive à son terme et le jour et l'heure de votre sortie est organisée.

Vous devez vous assurer que vous êtes en possession de tous vos objets personnels et de vos biens de valeur ainsi que de vos papiers administratifs (carte vitale, carte de mutuelle...) ainsi que des documents médicaux (ordonnance de sortie, prochain rendez-vous...).

Vous pouvez obtenir un bulletin de situation, si besoin, au Bureau des Entrées.

Vous avez à votre disposition un questionnaire de satisfaction que nous vous demandons de bien vouloir remplir. Il est important de le renseigner car il nous aide à améliorer votre prise en soins et nos organisations.