LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

NEPHROLOGIE DIALYSE SAINT GUILHEM

Centre de Dialyse Saint Guilhem Bassin de Thau

Sis Hôpital Saint Clair
Boulevard Camille Blanc
CS 40 339
34204 SETE Cedex

Tel : (33) 4 67 74 20 70
Fax : (33) 4 67 53 51 38

Unité d'Auto-dialyse Saint Guilhem Pays d'Agde

26bis, rue Raymond Aris
34300 AGDE

Tel : (33) 4 99 43 26 15
Fax : (33) 4 67 21 18 05

www.ndsg.fr

NDSG

BIENVENUE

Votre état de santé nécessite votre admission dans un centre d'hémodialyse géré par Néphrologie-Dialyse St Guilhem pour la prise en charge de votre insuffisance rénale chronique. Les centres bénéficient des dernières technologies les plus performantes.
Pour vous guider, dès le premier jour de votre prise en charge, nous, personnels soignants, médicaux et administratifs avons apporté une attention particulière à la réalisation de ce livret d'accueil. Vous y trouverez des renseignements afin de vous familiariser avec l'organisation, les activités, les professionnels du centre de Néphrologie-Dialyse St Guilhem.
Pour compléter les informations de ce livret, un site internet est à votre disposition : *www.ndsg.fr*.

Nous accordons une grande importance à votre intégration dans notre centre. A cet effet, nous vous prions de bien vouloir utiliser le questionnaire de satisfaction d'accueil qui vous sera remis à la fin de votre 1er mois de présence au Centre.

Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront accueillies avec la plus grande attention. La direction de l'établissement et son personnel vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

Dès sa création le Centre de Dialyse St Guilhem-Bassin de Thau s'est installé dans l'enceinte du Centre Hospitalier Intercommunal du Bassin de Thau afin de garantir la continuité des soins en cas d'hospitalisation.
En 2008 la SARL Néphrologie-Dialyse St Guilhem a ouvert une unité d'auto-dialyse à Agde permettant aux patients de ce secteur, capable de se prendre en charge, de se rapprocher de leur lieu de domicile et de permettre l'accueil de personnes en villégiature dans notre région.
Pour vous offrir des services à la pointe du progrès, le Centre de Néphrologie-Dialyse Saint Guilhem a doté ses structures d'un plateau technique moderne et sophistiqué.

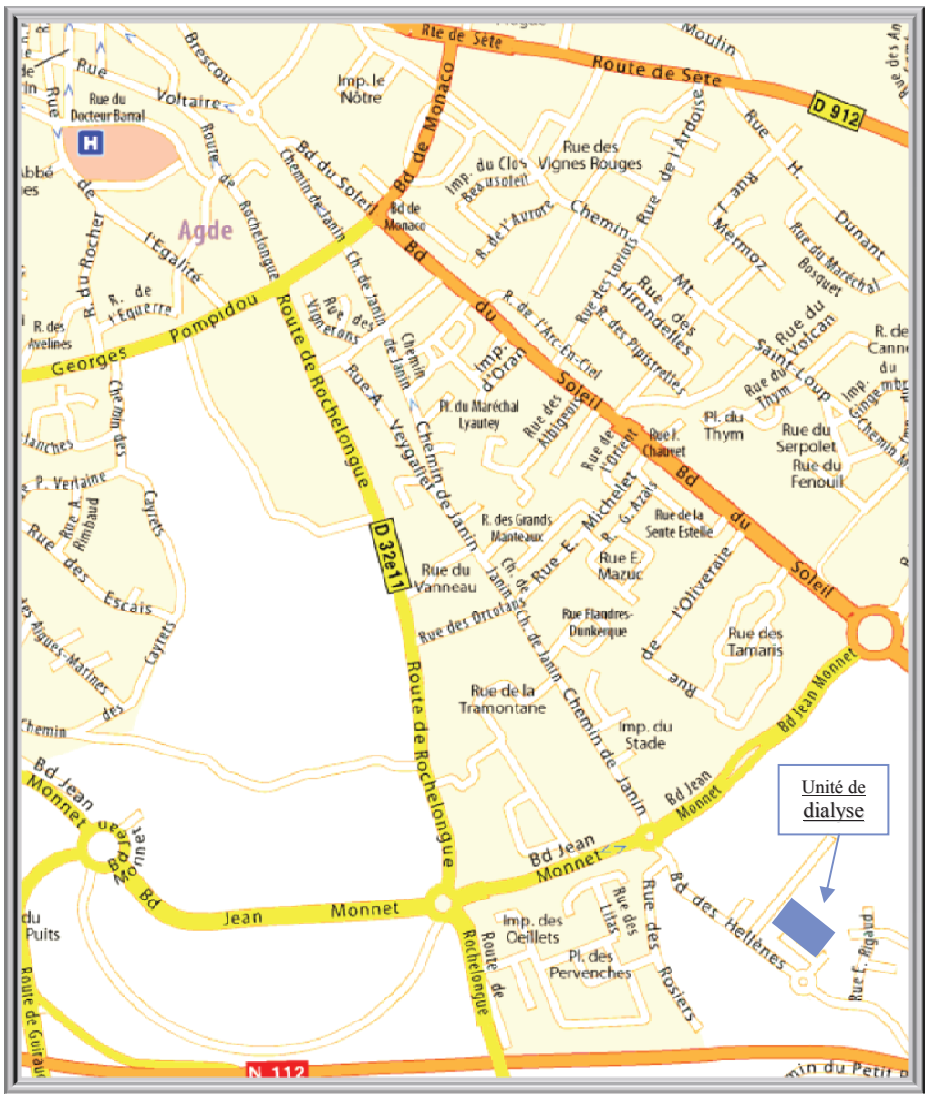
SITUATION DU CENTRE DE DIALYSE SAINT GUILHEM BASSIN DE THAU

A proximité de l'étang de Thau, dans un cadre de verdure, le centre se situe dans l'enceinte de l'Hôpital St Clair, rapidement accessible par les bus 1, 2, 3 (Arrêt : MÉTAIRIES) à partir du centre ville.
Par la route, en venant de Montpellier ou de l'autoroute, prendre la direction de Béziers puis des MÉTAIRIES jusqu'à l'hôpital. Contourner le bâtiment par la gauche en passant devant les Urgences,puis tourner à droite jusqu'au centre d'hémodialyse
Le centre bénéficie d'un parking réservé aux admissions, aux vacanciers, aux patients et aux ambulances. Le parking est accessible de 7h00 à 24h00.
Le parking des visiteurs de l'hôpital est accessible à toute heure.
Le parking du personnel de l'hôpital est accessible tous les jours à partir de 15H.

SITUATION DE L'UNITE D'AUTO-DIALYSE SAINT GUILHEM PAYS D'AGDE

28. Rue Raymond Aris
34300 Agde

Le centre bénéficie d'un parking réservé aux admissions, aux vacanciers, aux patients et aux ambulances. Le parking est accessible de 7h00 à 19h00.



En arrivant de Montpellier par l'autoroute:
Prendre la sortie 34 direction Pézenas - Agde - Vias
Prendre à droite la N312 en direction de : Agde - Vias-Plage
Prendre à gauche la Route de Guiraudette
Prendre à droite le Boulevard Jean Monnet (Passer par le **Rond-point François Sanguin**)
Prendre à gauche le Boulevard Jean Monnet
Prendre à droite le Boulevard des Hellènes
Prendre à gauche la Rue Etienne Rigaud
Prendre à gauche la Rue Raymond Aris

LES DIFFERENTES MODALITES DE COOPERATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS D'AIDE OU DE SOUTIEN AU MALADE OU AUX FAMILLES

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux patients ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste ou les coordonnées de ses associations auprès du secrétariat.

PRESENTATION DE L'EQUIPE

Vous trouverez dans l'annexe 1 l'organigramme présentant l'ensemble des intervenants de l'établissement.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer dans notre établissement, le nom et la fonction de chaque interlocuteur figurent imprimés sur le badge de sa tenue.

LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE GLOBALE ET COORDONNEE EST ASSUREE DANS NOTRE ETABLISSEMENT PAR LES INSTANCES ET CORRESPONDANTS SUIVANTS

- ✓ Responsable qualité
- ✓ Équipes de gestion des risques
- ✓ Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) – Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)
- ✓ Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)
- ✓ Commission du médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) et un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) inclus dans le COMEDIMS.

(CF. tableau des instances en annexe 2)

Par ailleurs, des correspondants ont été désignés par l'établissement pour coordonner les différentes vigilances :

- ✓ Pharmacovigilance,
- ✓ Hémovigilance,
- ✓ Infectiovigilance
- ✓ Réactiovigilance,
- ✓ Matériovigilance,
- ✓ Identitovigilance.

Vous pouvez trouvez sur le site internet *http://www.ndsg.fr/certification.pdf,* les rapports de certification nous concernant, ainsi que les résultats d'évaluations réalisées dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers.

LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT

ADMISSIONS

Avant la première séance de dialyse au Centre de Dialyse Saint Guilhem, le patient est accueilli par la secrétaire qui lui remet le livret d'accueil. Cette prise en charge se poursuit par la consultation médicale initiale, et la constitution du dossier médical. Le fonctionnement et le règlement intérieur du centre sont alors précisés, notamment l'horaire et les jours de dialyse.
Il est important de noter que les horaires et les jours de dialyse sont susceptibles d'être modifiés en fonction de votre état de santé ou pour les besoins du service.

Le secrétariat médical et administratif est ouvert tous les jours du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

Dès son arrivée, le patient doit se présenter au secrétariat où il doit fournir obligatoirement les pièces suivantes:

- ✓ Attestation de couverture sociale
- ✓ Pièce d'identité
- ✓ Dossier médical remis par le centre d'origine.
- ✓ Si vous êtes déjà bénéficiaire de la CMU, vous devez vous munir de votre notification.

Dans le cas où vous ne bénéficiez d'aucune couverture maladie, nous pouvons vous aider dans vos démarches administratives afin de vous permettre d'accéder à la Couverture Maladie Universelle. Créée par la loi du 27 juillet 1999, la Couverture Maladie Universelle (CMU) assure aux plus démunis une affiliation au régime de base de la sécurité Sociale et une couverture complémentaire gratuite.

Pour les personnes de nationalité étrangère travaillant en France, vous devrez présenter votre carte de séjour ou votre passeport ainsi que les documents demandés initialement aux patients de nationalité française.
Pour les forains, le carnet de circulation.
Le formulaire SE 352 pour les ressortissants d'Algérie.

Dans le respect de la confidentialité, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs, en le signalant dès votre arrivée auprès du secrétariat.

LA PRESENCE MEDICALE

Durant le déroulement des séances de dialyse, un médecin néphrologue est présent en permanence sur le site de Sète et pourra intervenir en cas d'urgence. En dehors des périodes de fonctionnement du centre, une astreinte de 24 heures sur 24 est assurée par l'équipe médicale du centre de dialyse. Vous trouverez en annexe les modalités pour joindre le médecin d'astreinte.

LA CONSULTATION DE NEPHROLOGIE GENERALE

Une consultation de néphrologie générale est pratiquée au Centre de Sète et à l'UAD d'Agde ainsi qu'au Centre de Soins Polyvalent d'Agde pour offrir aux habitants du Bassin de Thau et du pays d'Agde, un suivi médical spécialisé des maladies rénales : diagnostic et traitement des néphropathies, des maladies immunologiques et de l'hypertension artérielle.
Le compte rendu de cette consultation est envoyé au médecin généraliste.

LA CONSULTATION DES PATIENTS DIALYSES

Tous les patients dialysés sont vus en consultation régulière une fois par trimestre par leur médecin référent. Le compte rendu de cette consultation est envoyé au médecin généraliste. Le nom de votre médecin référent vous sera communiqué dès le début de votre prise en charge. Cependant, à tout moment, sur demande du patient, du personnel infirmier du centre ou du médecin traitant, une consultation supplémentaire peut être faite.

LA CONSULTATION DE SUIVI DES TRANSPLANTES RENAUX

Dans le cadre de la convention de coopération signée avec le CHU de Montpellier, les patients transplantés peuvent bénéficier d'une consultation de suivi de la transplantation à proximité de leur domicile de Sète ou d'Agde, s'ils en font la demande.

L'HOSPITALISATION

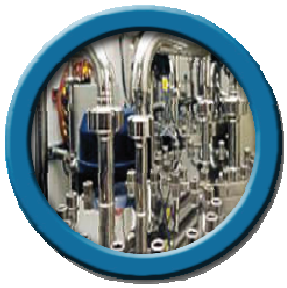
En cas de problème simple, l'hospitalisation se fait à l'hôpital Saint Clair sur les lits de médecine dans le respect de la convention de collaboration signée par les deux établissements. Le suivi médical est assuré conjointement par les médecins de Néphrologie Dialyse Saint Guilhem et les médecins responsables des secteurs de médecine de l'hôpital Saint Clair. Pendant l'hospitalisation, le traitement de dialyse se poursuit sans interruption au Centre de dialyse St Guilhem Bassin de Thau.

Pour des complications sévères, les patients du Centre St Guilhem sont dirigés vers le service de néphrologie du CHU de Montpellier dans le respect de la convention de collaboration unissant les deux établissements. Pendant l'hospitalisation, le traitement de dialyse se poursuit sans interruption au CHU.

LES TECHNIQUES DE DIALYSE PROPOSEES

En Centre: **l'Hémodialyse**
En Unité d'autodialyse : **l'Hémodialyse**
Hors centre : **La dialyse péritonéale.**

LE MATERIEL



L'unité de production d'eau pour l'hémodialyse est de conception très récente et comprend, notamment, une double osmose et une ultrafiltration stérilisante. La boucle de distribution de l'eau osmosée aux générateurs d'hémodialyse est désinfectée à la chaleur et traitée régulièrement pour empêcher la constitution du bio-film.
La surveillance de la production d'eau pour hémodialyse est réalisée par le pharmacien gérant, un comité de l'eau se réunit trois fois par an. Les analyses d'eau sont réalisées trimestriellement.
Les générateurs de dialyse permettent une fabrication extemporanée du dialysat à partir de composés Acide et Bicarbonate en poudre. Une ultrafiltration finale garantit au dialysat sa stérilité. La qualité du dialysat produit, contrôlée régulièrement, autorise toutes les techniques de dialyse notamment celles avec réinjection comme l'hémodiafiltration on-line. Entre chaque séance, les appareils sont désinfectés et une décontamination des surfaces environnant le patient, avec un produit désinfectant et virucide, est effectuée.

Une centrale de production d'énergie électrique assure de manière continue l'alimentation des générateurs de dialyse et de l'unité de traitement d'eau.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

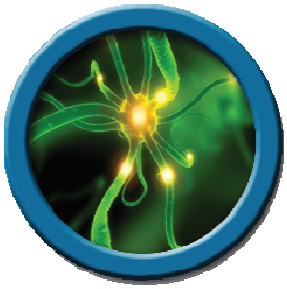
Les infections nosocomiales et associées aux soins sont des infections acquises dans les établissements de santé. Elles peuvent concerner tant les patients que le personnel.

La lutte contre les infections nosocomiales et associées aux soins consiste à:

- ✓ Prévenir leur survenue en formant, informant les personnels et les médecins, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (lavage des mains….).
- ✓ Surveiller leur apparition, en collaboration avec le laboratoire et en réalisant des enquêtes ponctuelles (prévalence) ou continues (incidence).
- ✓ Les contrôler, lorsqu'elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements et des soins appropriés (pouvant aller le cas échéant jusqu'à l'isolement du patient).

A cette fin, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) de Néphrologie Dialyse St Guilhem, composé, d'infirmières, de médecins, du pharmacien gérant, du pharmacien hygiéniste, et de la direction, se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte et en suivre la réalisation. Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) sous la responsabilité du pharmacien hygiéniste a été créée pour mettre en place les protocoles d'hygiène et de soins, et les évaluer.
La composition nominative du CLIN et de l'EOH ainsi que le programme annuel du CLIN sont disponibles en document joint au livret d'accueil.

LA DOULEUR



Dans notre établissement, l'équipe médicale et les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur et à donner au patient toutes les informations utiles.
La douleur n'est pas une fatalité, la supporter ne permet pas de mieux lui résister. Elle se prévient, et elle se traite, cela peut prendre un peu de temps.
Une charte d'engagement contre la douleur est en annexe de ce livret.

LE SERVICE SOCIAL

Le patient qui connaît des difficultés sociales et économiques liées à la maladie et à l'hospitalisation, peut être mis en relation avec une assistante sociale du secteur.
Dans le contexte d'une affection de longue durée, nous vous rappelons que vous pouvez bénéficier d'un statut d'invalidité. L'assistante sociale de votre lieu de résidence vous transmettra, à votre demande, le dossier destiné à la maison des handicapés de l'Hérault un lieu qui offre un accès unique aux droits et prestations, facilite les démarches des personnes handicapées et de leur famille pour :

- ✓ S'informer sur leurs droits et prestations liés aux situations de handicap.
- ✓ Évaluer les besoins des personnes handicapées.
- ✓ Ouvrir les droits et aider dans leur mise en œuvre.

LE SCHEMA D'UNE PRISE EN CHARGE

ORIENTATION

Tout patient, admis dans le centre de dialyse, reçoit, dans le secteur d'éducation une information détaillée, claire et adaptée sur l'insuffisance rénale chronique, le traitement, la dialyse et les modalités de sa mise en œuvre.
Durant cette phase d'orientation, propice à l'amélioration clinique, psychologique et à une meilleure acceptation du traitement, le patient est amené progressivement à faire le choix de sa modalité de traitement.
Pendant cette période, le dossier d'inscription sur la liste d'attente de greffe rénale, partie intégrante du dossier médical de l'établissement est complété. Le patient n'ayant pas de contre-indication est ensuite dirigé vers la consultation du service de Néphrologie du CHU, préalable indispensable à l'inscription au niveau de l'agence de Biomédecine.

ENTRAINEMENT A LA DIALYSE

Les patients susceptibles de choisir un traitement hors centre, resteront dans le secteur d'éducation pour acquérir, par un apprentissage renouvelé à chaque séance, le degré d'autonomie compatible avec la modalité thérapeutique choisie, auto dialyse ou dialyse péritonéale.

DIALYSE EN CENTRE

Cette modalité est réservée aux patients moins autonomes.
Les horaires de dialyse, répartis sur 3 cycles le lundi, mercredi vendredi et 2 cycles le mardi jeudi samedi, sont adaptés en fonction des exigences médicales du patient.

VOS VACANCES

Vous avez la possibilité de poursuivre votre traitement sur un autre site si vous désirez partir en vacances ou lors de tout déplacement.
Pour cela, il vous suffit d'informer le secrétariat, de votre projet suffisamment à l'avance pour permettre de réaliser les formalités administratives et médicales nécessaires.
Nous essayerons de répondre à votre demande dans la mesure des possibilités.

VOTRE TRANSFERT VERS UN AUTRE CENTRE

Le patient ou sa famille fait la demande auprès de l'équipe médicale pour un transfert vers un autre centre (déménagement, rapprochement familial, ….).
Après accord du médecin référent du patient, le centre se charge ensuite d'effectuer toutes les démarches de recherche du centre le plus proche du lieu souhaité, puis le transfert des données administratives et médicales dans le respect du secret professionnel. Le secrétariat tiendra informé le patient et sa famille de l'avancée du dossier de transfert, et des coordonnées du centre de destination.

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Par l'attention très particulière qu'il accorde à la qualité de l'accueil, l'établissement de Néphrologie Dialyse Saint Guilhem met tous les moyens en œuvre pour rendre la prise en charge des patients aussi agréable et confortable que possible.

COLLATION DES PATIENTS

Une collation adaptée aux différents régimes est servie aux patients pendant le déroulement de leur dialyse.

LOISIRS

Chaque lit bénéficie d'une télévision couleur écran plat. Un casque individuel, dont le port est obligatoire, est remis au patient à son entrée (en cas de perte ou de détérioration le casque de remplacement sera facturé).

SALLE DE SOINS

Outre les deux salles de dialyse, il existe deux boxes indépendants destinés à recevoir des patients nécessitant des soins particuliers et deux autres réservés à l'éducation des patients.

VESTIAIRES

Chaque patient peut se changer dans un vestiaire et mettre ses affaires personnelles dans un casier dont il gardera la clé durant toute la séance de dialyse.

TELEPHONE MOBILE

En raison des risques d'interférence avec les équipements médicaux, et par respect de la tranquillité d'autrui, les portables doivent être éteints dans l'enceinte de l'établissement.

LE LINGE

Une tenue propre et confortable doit être réservée à la dialyse. Tout le linge de literie nécessaire pendant les séances de dialyse est fourni par le centre.

LES VISITES ET LES ACCOMPAGNANTS

L'accès des salles de soins est interdit aux visiteurs sauf accord médical (réconfort du malade) et ce, après avoir revêtu une blouse fournie par le centre et en respectant l'hygiène des mains.

L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEUR

Il est recommandé de ne pas amener d'objets de valeur au centre, ce dernier déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

LES TRANSPORTS

Seuls les transports du patient dans le cadre de l'affection ALD (Insuffisance Rénale Chronique) sont intégralement pris en charge par la Sécurité Sociale.

Le patient ne peut pas décider lui-même de l'utilisation d'un transport médical. Seul le médecin prescripteur d'un examen ou d'un acte peut lui établir un bon de transport, et déterminer par la même occasion le type de transport (ambulance, VSL ou taxi).
Le patient garde le libre choix de la société de transport. Votre transporteur choisi par vos soins doit respecter strictement le mode de transport prescrit et les horaires d'arrivée et de départ défini par l'établissement de dialyse.
Si vous utilisez votre véhicule personnel, votre organisme de sécurité sociale, assurera le remboursement des frais engagés sur présentation d'un imprimé »bon de transport » avec la mention « véhicule personnel ».
Les secrétaires remettent au patient à chaque fin de mois le récapitulatif détaillé des transports effectués et la prescription correspondante.

LES MEDICAMENTS

Le patient ne doit prendre aucun médicament sans l'accord du médecin du centre.

REGLES DE VIE

HYGIENE

Il est important que le patient suive les conseils de l'équipe soignante concernant les mesures particulières d'hygiène qui lui sont indiquées (habillage, lavage des mains, …).

SILENCE

Pour préserver le repos de chacun, il convient d'user avec discrétion des télévisions mises à disposition et d'éviter les manifestations bruyantes.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais liés à la dialyse sont pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale dans le cadre des Affections Longues Durée (ALD).
Les formalités de prise en charge concernant le remboursement des séances de dialyse sont assurées par le service de facturation.

LES DROITS DU PATIENT

Le premier de vos droits est celui d'être soigné dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité. Au-delà de cette exigence essentielle, l'une de nos priorités est le respect des droits du patient.

Vous trouverez annexés au présent livret les principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée. Pour plus d'informations vous pouvez retrouver le document intégral, en plusieurs langues et en braille, sur le site « www.sante.gouv.fr. ». Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Si vous souhaitez compléter l'information sur vos droits qui vous est apportée dans ce livret, des fiches informatives sont à votre disposition à l'accueil et sur le site internet www.ndsg.fr sur:

- ✓ Votre droit d'accès au dossier médical,
- ✓ La personne de confiance
- ✓ La personne à prévenir
- ✓ Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions,
- ✓ Les directives anticipées

INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

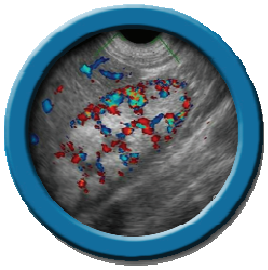
L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours **d'un entretien individuel** avec votre néphrologue sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental.)

L'information concernant votre état de santé porte sur :

- ✓ Les différentes investigations proposées,
- ✓ Les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- ✓ Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- ✓ Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- ✓ Les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Avant de recevoir des soins ou de suivre un traitement, vous avez le droit de donner votre consentement éclairé ou de refuser ses soins après avoir pris connaissance des informations concernant votre prise en charge en dialyse.(Loi du 4 mars 2002)

LA RECHERCHE BIOMEDICALE



Durant votre prise en charge , un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale portant sur un médicament, un examen biologique, un matériel médical ou une stratégie thérapeutique ou diagnostique, dans le but de faire progresser les connaissances médicales au bénéfice des personnes soignées.
La loi relative à la protection des personnes qui se prêtent à des recherches biomédicales vous associe à cette démarche et définit les conditions de cette participation**. Avant l'initiation d'une telle recherche, une information complète vous est délivrée et votre consentement écrit vous est demandé.** Vous êtes libre de refuser de participer à la recherche qui vous est proposée et ce refus n'aura aucune conséquence sur la qualité de votre prise en charge. Si vous acceptez de participer à cette recherche, vous pouvez mettre fin, à tout moment, à votre participation sans non plus porter atteinte à la qualité de votre prise en charge.

DIRECTIVES ANTICIPEES
(cf. fiche type d'informations concernant les directives anticipées annexée)

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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. 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, une fiche informative est à votre disposition au secrétariat et annexée à ce livret.

PERSONNE DE CONFIANCE
(cf. Fiche type de désignation de la personne de confiance annexée)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, 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 décision 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, une fiche informative est à votre disposition au secrétariat et annexée à ce livret.

CONDITIONS D'ACCES AUX INFORMATIONS RELATIVES A LA SANTE DES PATIENTS

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, en en faisant la demande 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.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.
Votre dossier médical est conservé 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, une fiche informative est à votre disposition au secrétariat et annexée à ce livret.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQ)

Une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. La CRUQ contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne désignée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire, toutes les adresses sont disponibles en annexe du livret d'accueil et au secrétariat.
Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique **(les articles R.1112-91 à 94 CSP figurent en annexe de ce livret).**
Elle fera le lien avec la commission de relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ). Le médiateur vous recevront vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Vous pouvez joindre les représentants des usagers, la façon de les joindre est décrite dans la fiche annexée au livret d'accueil.

La CRUQ a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQ s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRUQ et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition au secrétariat et annexée à ce livret.

AUTRES DROITS

Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs ainsi que celui d'autrui.

Vous avez la possibilité à tout moment de révoquer la nomination de votre personne de confiance ou de votre personne à prévenir sur simple demande à votre médecin référent.

LES CONSIGNES DE SECURITE

SECURITE INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans l'établissement.
En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

INTERDICTION DE FUMER

Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans l'établissement.

Rappel : Aux termes du décret du 15 novembre 2006 et la circulaire du 8 décembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer et ne sont plus autorisés à aménager des emplacements réservés aux fumeurs.

La direction de l'établissement et son personnel vous remercient d'avoir porté votre attention à toutes ces informations et se tient à votre écoute pour faciliter dans la mesure de ses possibilités votre séjour au Centre de dialyse Saint Guilhem.