

DROITS ET ACCUEIL DES USAGERS

Principes généraux de la charte de la personne hospitalisée

Le document intégral, en plusieurs langues, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr
Celui-ci peut être également obtenu gratuitement, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement (également disponible en braille).

L'information sur votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre médecin (art. L1111-2 de la loi du 4 mars 2002).

Les médecins, les équipes soignantes et administratives se tiennent à votre disposition pour toute information relative à votre séjour ou à l'organisation de votre prise en charge.

Le corps médical ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent **le respect du secret professionnel**.

La désignation de la personne de confiance

(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance qui pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette personne peut également prendre les décisions vous concernant si vous n'êtes pas en mesure de les prendre vous-même ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Sachez que cette désignation est modifiable et révocable à tout moment.

Les Directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

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.

Droit d'accès au dossier médical

(cf. article L.1111-7 et R. 1111-9 du Code de la Santé Publique)

Les informations concernant votre hospitalisation (soins, traitements, etc.) sont contenues dans un dossier soumis au secret médical.

Conformément aux dispositions législatives, vous avez la possibilité d'accéder à votre dossier médical, en faisant la demande directement auprès du service qualité de Natecia par courrier recommandé avec accusé de réception, sur papier libre, ou à l'aide du formulaire disponible sur le site Internet de Natecia. Outre le patient lui-même, le dossier médical peut être communiqué aux personnes dont la liste est également disponible sur le site Internet de Natecia.

Le courrier de demande doit comporter :

- nom de naissance du patient
- nom d'usage du patient
- prénoms
- date de naissance
- dates d'hospitalisation
- nom du praticien

Accompagné des pièces justificatives suivantes :

- copie pièce d'identité du demandeur
- copie du mandat ou motif de la demande, si celle-ci est introduite par les ayants droit.

Les frais de copie, de désarchivage et d'envoi sont à la charge du demandeur. Il est possible de consulter sur place et gratuitement votre dossier d'hospitalisation. Pour plus d'information sur les délais, veuillez consulter le site Internet de Natecia.

Confidentialité et anonymat

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées ou à l'accueil dès votre arrivée.

De même, vous avez le droit de refuser les visites.

Pour les IVG, vous pouvez remplir un imprimé anonyme qui vous sera remis au bureau des admissions si vous en faites la demande.

Informatique et libertés

(cf. article R.710-5-7)

Les données administratives et médicales concernant votre séjour sont informatisées conformément à l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activités médicales. Sauf opposition de votre part, ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement. Elles sont réservées exclusivement à un usage médical et sont protégées par le secret médical. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, en particulier les articles 34.

et 40 de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès des médecins ayant procédé à votre hospitalisation.

La Loi du 6 janvier 1978 et ses décrets, veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte ni à la dignité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques. La Commission Nationale Informatique et Libertés a pour mission de faire respecter cette loi.

Plaintes et réclamations

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous pouvez également écrire à la direction, à l'adresse suivante : Service Qualité / Gestion des Plaintes et des réclamations, 22 Avenue Rockefeller, 69 008 LYON.

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R 1112-91 à R. 1112-94 CSP), ainsi vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission des Usagers.

La CDUest chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Elle est le garant des droits du patient et contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Outre les médiateurs, la CDUest compose du directeur de l'établissement, de deux représentants des usagers et du Responsable Qualité.

Vous trouverez la liste nominative des membres de la CDU sur le site Internet de Natecia.

Représentants des usagers

Pour connaître les coordonnées des représentants des usagers, vous pouvez en faire la demande au service qualité

qualite.natecia@noalys.com

Règles de vie et sécurité

Le respect des personnes et des lieux

Les règles de courtoisie à l'égard des autres malades et du personnel, sont de rigueur dans l'établissement.

De même, vous devez respecter les installations et le mobilier mis à votre disposition et veiller à ne pas détériorer le matériel.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de jeter des objets ou déchets par les fenêtres, ou d'en déposer en dehors des poubelles prévues à cet effet.

Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans tout établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

Tabac

Adhérant à la charte Hôpital Sans Tabac depuis le 01/11/2004 et pour la sécurité et le confort de tous, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement, conformément à la réglementation en vigueur.

Parking

Pour faciliter l'accès aux personnes handicapées, il existe des places réservées, nous vous demandons de les respecter.

Pour votre sécurité, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements « interdit » et « réservé », sous peine d'un enlèvement du véhicule à vos frais.

L'hygiène

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et ses visiteurs.

Une attention particulière est portée à la prévention des infections et afin d'éviter la transmission et la multiplication de la flore microbienne :

Les plantes en terre et fleurs sont interdites dans les chambres ;

Les animaux ne sont admis ni dans les chambres, ni dans l'enceinte de l'établissement.

Des mesures complémentaires peuvent être exigées dans certaines situations d'isolement (lavage des mains avant et après les visites, port de protection...).

Détentions illicites

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

Le patient en possession de ces substances s'expose à l'exclusion immédiate de l'établissement.

Les téléphones mobiles

Les téléphones cellulaires doivent être maintenus en position « arrêt » dans l'enceinte de l'établissement, en raison du risque d'interférences électromagnétiques avec les dispositifs médicaux (circulaire du 9 octobre 1995).