adessa • CENTRE MÉDICAL SSR
LE RIO VERT

LIVRET D'ACCUEIL



CENTRE MEDICAL LE RIO VERT

Etablissement de Soins Médicaux et de Réadaptation

ASSOCIATION ADESSA SIRET : 320 130 032 00024 – APE : 8730 A

Adresse : 650, avenue de Marseille – 05110 LA SAULCE – Tél. 04 92 55 58 00 – Fax : 04 92 55 58 08 – e-mail : reception@adessa.fr
www.adessa.fr

Bienvenue au centre médical le RIO VERT

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel de l'établissement sont heureux de vous accueillir et de vous remettre ce livret d'accueil destiné à faciliter votre séjour et à vous éclairer sur les formalités administratives.

Nous vous assurons de la collaboration de l'ensemble du personnel afin de rendre votre hospitalisation aussi agréable que possible.

Notre souhait est de vous apporter des soins et des services personnalisés et de qualité.

Nous vous recommandons de conserver ce livret avec vous pendant toute la durée de votre séjour. Il contient de précieux conseils qui vous seront utiles pour découvrir l'ensemble des services proposés.

Nous avons pour objectif d'améliorer votre santé, votre autonomie ainsi que votre réintégration sociale et professionnelle. Pour cela nous mettons tout en œuvre pour vous offrir une prise en charge de qualité.

Soucieux d'améliorer encore notre service, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis en fin de séjour.

Bienvenue aux Soins médicaux et de Réadaptation le RIO VERT.



Le Directeur
Philippe VICENTE

Sommaire

STRUCTURE 4

FORMALITES D'ADMISSION..... 5

HORAIRES ET PRESTATIONS 8

LE SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION.....11

VOTRE SEJOUR.....13

DEROULEMENT DE LA SORTIE 20

DROITS ET INFORMATIONS DES PATIENTS.....21

LES INSTANCES MISES EN PLACE DANS LE CADRE DE LA DEMARCHE QUALITE.....39

Structure

Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation le RIO VERT a une capacité d'accueil de 62 lits en hospitalisation complète répartis dans un bâtiment de 2 étages avec :



Au rez-de-chaussée :

L'accueil
Le bureau des entrées
La salle d'animation et de détente
Les bureaux administratifs et de direction
La cadre de soins
La salle de kinésithérapie
Les cuisines



Au 1er étage :

27 chambres d'hospitalisation
Le pôle médical et infirmerie
Le secrétariat médical
Les salons de repos
La salle de bain équipée d'une baignoire hydromassante

Au 2ème étage :

28 chambres d'hospitalisation
Les salons de repos



Formalités d’admission



Déroulement de l'admission

Le jour de votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par un agent du bureau des entrées qui prépare les documents administratifs nécessaires à votre prise en charge. À cet effet, vous devez présenter :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité de préférence).
- Votre carte vitale accompagnée de l'attestation correspondante à jour de vos droits.
- Votre carte d'adhérent à une mutuelle éventuellement, à jour de vos droits.

Vous devez également nous signaler si vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle (CMU).

Chambre particulière (Tarif conventionné MFP : 45 € Tarif non conventionné MFP : 50 €)

Si vous souhaitez être hébergé en chambre particulière, la demande doit être faite à l'admission auprès du bureau des entrées, dans le cas où le secrétariat médical n'en a pas été informé lors de la réservation de votre chambre.

En fonction de vos garanties, la chambre individuelle pourra éventuellement être prise en charge par votre mutuelle. Dans le cas contraire, elle vous sera facturée (50 euros/jour).
En cas de besoin, le médecin ou la responsable des soins se réserve le droit de procéder à des changements de chambre en vous en informant au préalable.
Toute modification de prestations (chambre double ou chambre particulière) devra faire l'objet d'une demande écrite contre avis de réception, formulée auprès du bureau des entrées.

Forfait journalier – ticket modérateur

Forfait journalier (article L174-4 du code de la sécurité sociale) :

Lors de votre entrée au sein de notre établissement, vous êtes redevable du forfait journalier institué par l'article 69 de la loi 2007 - 1786 du 19 décembre 2007, sauf dans les cas suivants :
- accident du travail et maladies professionnelles (vous devez fournir une copie de la déclaration d'accident du travail et de la feuille de soins délivrés par l'employeur)
- bénéficiaire de l'assurance maternité (vous devez fournir une copie du livret de maternité)
- bénéficiaire de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre (vous munir de votre carnet de soins)
- donneur d'éléments et produits du corps humain mentionnés à l'article L. 1211 - 2 du code de la santé publique.

Le forfait journalier est fixé à 20 euros par journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Ticket modérateur (article L 322-2 et R 322-1 du code de la sécurité sociale) :

Le ticket modérateur est la part financière qui reste à votre charge après le remboursement de l'assurance-maladie. Il s'élève à 20 % des tarifs journaliers applicables dans l'établissement. Ce dernier est affiché dans le hall d'entrée, face au bureau des admissions.
Le ticket modérateur est dû, sauf dans les cas suivants :

- accident du travail ou maladie professionnelle dont le taux est au moins égal à 66 %
- titulaire d'une pension d'invalidité attribuée par l'assurance-maladie ou d'une retraite substituée à une pension d'invalidité.
- Poursuite de l'hospitalisation au-delà du 31e jour.
- Exonération d'ordre médical prononcée par le médecin-conseil.
- Exonération de certains actes de diagnostique ou thérapeutique (pris en charge à 100 % par l'assurance-maladie).
- Bénéficiaire de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre.

Après accord de votre régime obligatoire, durant les 30 premiers jours continus d'hospitalisation (y compris votre séjour en clinique ou centre hospitalier) vous êtes redevable uniquement du ticket modérateur qui inclut le forfait journalier. Au-delà du 30e jour d'hospitalisation vous êtes redevable uniquement du forfait journalier

Si vous possédez une mutuelle complémentaire santé, elle peut prendre en charge tout ou partie de votre ticket modérateur et de votre forfait journalier. Vérifiez auprès de votre mutuelle si votre contrat le prévoit.

Attention : si votre séjour est refusé par le contrôle médical de votre organisme social ou si vous n'avez pas vos droits à jour, l'intégralité du séjour (tarif journalier de prestation, forfait journalier, chambre particulière éventuellement) reste à votre charge et vous sera facturée.

Dans le cas où vous souhaiteriez poursuivre votre séjour au sein du SMR Rio Vert malgré la décision de l'équipe médicale de vous déclarer sortant, après avoir évalué la pertinence de votre séjour, le tarif journalier de prestation vous sera facturé. Celui-ci s'élève à 185.92 euros/jour.

Identification



Pour sécuriser chaque étape de votre séjour, un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre admission. De même, une photographie sera prise lors de votre admission afin que celle-ci soit apposer dans votre dossier médical. Dans le cas où vous souhaitiez vous y opposer, nous vous remercions de bien vouloir le faire savoir au personnel du bureau des entrées.

Horaires et prestations

Différentes prestations vous sont offertes au sein de l'établissement. Les horaires d'ouverture ou des services proposés sont indiqués ci-dessous :

Visite des patients

Pour respecter l'organisation des soins et améliorer la prise en charge des patients, les visites sont autorisées de 13 heures 30 à 19 heures. Nous demandons également aux visiteurs de bien vouloir quitter la chambre pendant les visites médicales et les soins. Ces horaires de visites pourront éventuellement être modifiés ou supprimés en fonction des restrictions sanitaires.

Fermetures des portes et du portail principal.

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, le portail de l'entrée principale de l'établissement est fermé de 19 heures à 13 heures 30. Durant sa fermeture, une sonnette extérieure permet de joindre le personnel présent.

Les portes donnant accès à l'établissement sont fermées de 21 heures à 5 heures 30. Une sonnette est disponible à l'entrée vous permettant de contacter le personnel de nuit.

Restauration

Les repas sont élaborés sur place et adaptés au régime de chacun. Les circuits courts et les produits locaux sont privilégiés.
Le petit déjeuner, le déjeuner et le diner sont servis en chambre respectivement à partir de 7 heures 45, midi et à partir de 18 heures.
Les menus sont affichés le lundi pour la semaine, au 1er et au 2ème étage, face aux ascenseurs.



Décret n° 2015-447 du 17 avril 2015 « restauration collective et allergie »
Nos plats fabriqués et consommés sur place peuvent contenir des substances allergènes. (Affichage au tableau des menus)
Dans le cas où vous présenteriez une allergie alimentaire, nous vous remercions de vous rapprocher de l'équipe soignante et/ou de la diététicienne afin de le signaler.

Service médical

Durant votre séjour, vous êtes suivi (e) par le médecin référent de votre choix que vous rencontrerez régulièrement au bureau médical ou dans votre chambre.
Votre famille et vos proches peuvent être reçus par celui-ci, sur rendez-vous pris auprès de l'infirmière et selon ses horaires de visites affichés au 1er étage devant les bureaux médicaux.
Le secrétariat médical est à votre disposition du lundi au vendredi de 09 heures à 17 heures.

Accueil – bureau des entrées

L'accueil et le bureau des entrées sont ouverts du lundi au vendredi de 08 heures 30 à 17 heures 30.

L'animation

Des animations sont proposées plusieurs après-midis par semaine, au rez-de-chaussée selon le programme affiché à l'entrée de la salle d'animation.

Service médico-technique

Sur prescription médicale, vous pouvez être amené(e) à bénéficier de diverses prestations dont les horaires sont détaillés ci-dessous :

- Salle de kinésithérapie : La salle prévue à cet effet est ouverte du lundi au vendredi de 09 heures à 17 heures.
- 2 Psychologues : Vous pouvez les rencontrer du lundi au vendredi. Leurs horaires sont affichés sur la porte de leur bureau.
- Diététicienne : la diététicienne est à votre disposition les lundis, mardis, jeudis et vendredi de 09 heures 30 à 16 heures30.
- Ergothérapeute : les lundis de 07 heures 30 à 15 heures et un mercredi sur deux de 08 heures 30 à 12 heures.
- 2 Assistantes sociales : Vous pouvez les rencontrer du lundi au vendredi. Leurs horaires sont affichés sur la porte de leur bureau.

Nettoyage des chambres

Le nettoyage des chambres est assuré par les agents de service de l'établissement de 11 heures à 17 heures.





Le service de soins médicaux et de réadaptation

Votre prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire dont les membres détiennent les compétences médicales, paramédicales, psychologiques, sociales et éducatives nécessaires à la mise en œuvre de cette activité de soins.

La cadre de soins, est à votre disposition du lundi au vendredi pour les problèmes que vous pouvez rencontrer durant votre séjour.

Si vous souhaitez être reçu(e) par la responsable des soins, vous pouvez, ainsi que votre famille et / ou vos proches, prendre rendez-vous auprès du bureau d'accueil ou en faire part à une infirmière du service ou à la secrétaire médicale.

La direction est également à votre disposition durant tout votre séjour, en cas de nécessité ou de réclamation dans le cadre des missions de la CDU *(voir page 34)*

Missions du service social au centre médical le RIO VERT

Les assistantes du service social peuvent vous aider à effectuer différentes démarches telles que :

- L'organisation de votre sortie
- La prise en charge au sein du centre médical le RIO VERT (affiliation caisse primaire d'assurance-maladie, mutuelle, demande de renouvellement de la CMU…)
- La mise en place :
    - De plans d'aide à domicile
    - De dossiers d'admission en maison de retraite (APA, aide sociale etc.)
- La demande de mise sous tutelle ou curatelle auprès du tribunal en collaboration avec le médecin psychiatre
- L'orientation vers les services appropriés pour la sortie.

Dispositif concernant l'accueil des personnes les plus démunies



Le centre médical le RIO VERT est un établissement participant au service public hospitalier géré par une association loi 1901 à but non lucratif. À ce titre, il est organisé de manière à accueillir les personnes les plus démunies. Le service social peut vous accompagner si vous vous trouvez dans cette situation, afin de chercher les meilleures solutions pour votre prise en charge, par un partenariat extérieur actif avec les acteurs sociaux, les caisses d'assurance-maladie et les structures d'hébergement.

Identification du personnel

Les agents disposent d'un badge où est notifié ses nom, prénom, fonction.

Des tenues de travail de différentes couleurs, permettent d'identifier le personnel :

- Les médecins ont une tunique blanche.
- L'infirmière diplômée d'État ont une tenue blanche avec un liseré fuschia et orange (les hommes ont une tenue blanche avec un liseré mauve).
- Les psychologues ont une tunique blanche avec un liseré rouge à fleurs.
- La diététicienne a une tunique blanche avec un liseré fuschia et orange.
- La directrice des soins et la cadre de santé ont une tunique blanche et un liseré vert anis.
- La cadre de rééducation a une tenue blanche et un pantalon blanc.
- Les kinésithérapeutes, l'ergothérapeute et les APA portent une tenue rouge unie avec des fleurs et blanche (l'ergothérapeute homme a une tenue bleu unie).
- Les aides-soignants portent une tenue blanche avec un liseré bleu.
- Les agents de service portent une tenue blanche avec un liseré vert foncé.
- Le brancardier porte une tenue bordeaux unie.
- Le personnel du service technique porte une tenue noire et rouge.

Votre séjour

Alcool – Denrées alimentaires

Il est rigoureusement interdit d'apporter des boissons alcoolisées dans l'établissement. Les denrées périssables sont fortement déconseillées pour raisons sanitaires et / ou médicales. L'établissement tient à votre disposition des réfrigérateurs. Les tarifs sont affichés à l'accueil.

Bruits

Votre séjour nécessite le respect d'autrui, éviter le bruit et limiter le volume de votre téléviseur ou de votre radio.

Objets de valeur

Notre établissement dispose d'un coffre-fort dans lequel vous pouvez déposer vos valeurs, chéquiers, objets… **Nous vous recommandons d'utiliser ce service gratuit car notre établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol**.
Un document attestant de vos dépôts doit être signé par vos soins.
Vous pouvez effectuer vos retraits aux jours et heures d'ouverture du bureau d'accueil.
Les valeurs doivent être retirées uniquement par la personne qui les a déposées.

Clé

Vous avez la possibilité de disposer d'une clef pour votre chambre. Vous pouvez la retirer à l'accueil contre une caution qui vous sera restituée à votre sortie après remise de la clef.
Si par mégarde vous l'emportez, merci de nous la retourner dans les meilleurs délais.
Nous vous recommandons d'utiliser ce service, car l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol dans une chambre.

Sécurité

A chaque étage, un plan d'intervention incendie est affiché. Le personnel des différents services est formé régulièrement et vous indiquera les consignes si cela s'avère nécessaire.

Nous attirons votre attention sur le fait que notre structure est équipée d'un réseau d'oxygène et **que pour la sécurité de chacun il est formellement interdit :**

- **De fumer dans l'établissement.**
- **De brancher des appareils électriques non conformes aux normes de sécurité**

Tabac / Cigarettes éléctroniques

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, nous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement. De même, et selon le décret n°2017-633 du 25 avril 2017, l'utilisation de cigarettes électroniques (vapotage) est également interdite.



Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les locaux de l'établissement.

Courrier

Vous avez la possibilité de recevoir votre courrier au centre médical le RIO VERT. Dans ce cas, vous devez vous rapprocher de votre bureau de poste pour effectuer votre changement d'adresse provisoire.
Le courrier est distribué tous les jours sauf le dimanche et les jours fériés. Vous pouvez également déposer à l'accueil votre courrier de départ.

Prothèses

En cas de perte ou de détérioration de lunettes, de prothèses auditives ou dentaires, la responsabilité de l'établissement pourra être engagée sous réserve qu'il ait été prouvé que ce dommage a été causé par un personnel de l'établissement. Dans le cas contraire, l'assurance responsabilité civile de l'établissement ne pourra dédommager le sinistre. L'établissement décline donc dans ce cas toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de lunettes ou de prothèses.

Cultes

Un service religieux catholique est célébré tous les vendredis, dans la

salle d'animation du rez-de-chaussée à 15 heures par Monsieur le curé de LA SAULCE
Vous pouvez aussi rencontrer sœur Liliane et sœur Maria qui sont présentes dans l'établissement tous les vendredis.

Coordonnées des représentants des différents cultes :

Culte catholique :

Curé de LA SAULCE, Père TRAN Jean Baptiste
Place de l'église - 05110 LA SAULCE
Téléphone : 06 50 08 56 20
Présence de Sœur Liliane le vendredi
Téléphone : 06 77 67 11 90
Messe à 15h le vendredi au RDC

Aumônerie protestante :

Pasteur VAN DEN WIELE Arnaud
4, Av. Guillaume Farel - 05000 GAP
05000 GAP
Téléphone : 04 92 51 04 84/06 17 17 41 16

Association Israélite des Hautes-Alpes :

140 Bd Pompidou - 05000 GAP
Téléphone : 06 11 89 40 74/06 10 77 88 96

Association Musulmane et culturelle de GAP

5, rue beau château - 05000 GAP

Téléphone : 06 42 28 12 18
Mail : neguaz.rachid@yahoo.fr

Pour les autres cultes, veuillez-vous adresser à la responsable des soins.

Chambre particulière ou double

- Pour les besoins du service, le médecin ou la responsable des soins se réservent le droit de procéder à des changements de chambre en vous en informant au préalable.

- Toute modification de prestation (chambre double ou chambre particulière) devra faire l'objet d'une demande écrite contre avis de réception, formulée auprès du bureau des entrées.

Hébergement des personnes accompagnantes

Une personne accompagnante peut être accueillie auprès de vous. Pour les modalités, nous vous remercions de vous adresser à l'accueil. Une couchette peut être mise à votre disposition (tarif affiché à l'accueil).

Laverie

Vous avez la possibilité de faire laver votre linge par l'établissement :

- Demander un filet à l'accueil, dans lequel vous mettrez votre linge sale.
- Celui-ci sera ramassé dans votre chambre le mardi et rendu le vendredi.

L'entretien de votre linge étant assuré par une blanchisserie industrielle respectant les normes en vigueur, nous attirons votre attention sur la nécessité de ne mettre aucun vêtement fragile type DAMART, lainage, soie, satin…. dans le sac à linge. La direction décline toute responsabilité en cas de linge détérioré.
Les tarifs sont affichés à l'accueil.

Location téléviseur (tarif dégressif voir à l'accueil)

18 chaînes sont à votre disposition (TNT). Une caution sera demandée pour la télécommande du téléviseur.

Connexion internet par wifi (tarif dégressif voir à l'accueil)

Vous avez la possibilité de disposer d'une connexion internet.

Téléphone

Le téléphone est présent dans toutes les chambres avec le numéro d'appel inscrit sur le combiné. *(Tarifs France télécom)*
Il est souhaitable que vos proches disposent de ce numéro direct pour vous joindre, évitant ainsi le dérangement des soins.

Repas invité (tarifs affichés à l'accueil)

Vous avez la possibilité d'inviter un membre de votre famille ou un ami. Merci de prévenir l'accueil au minimum, la veille avant 16 heures

Divers

Le journal régional est disponible à l'accueil gratuitement tous les jours.
Un distributeur de boissons payant est à votre disposition dans le hall d'entrée et dans la salle de détente du rez-de-chaussée. Des fontaines rafraîchissantes gratuites sont disponibles.

Effets personnels

Nous vous informons que le centre médical le RIO VERT fournit le linge de literie ainsi que les protections pour les personnes présentant des problèmes d'incontinence.
Vous devez amener vos effets personnels tels que produits d'hygiène (savon, shampoing…), vêtements, linge de toilette etc...

Transports sanitaires

Dans le cadre de votre séjour au centre médical le RIO VERT, un transport peut être nécessaire pour vos déplacements lors des consultations externes ou lors de votre départ de l'établissement.

Plusieurs situations peuvent se présenter :

1° Transport(s) sanitaire(s) effectué(s) pour une consultation externe en lien avec le séjour au Rio Vert :
Les frais de transport sont à la charge du SMR Rio Vert.

2° Transport(s) effectué(s) à votre demande pour un motif non lié à votre prise en charge au sein du RIO VERT :
Les frais de transport sont à votre charge.
De plus, vous devez bénéficier d'une autorisation médicale pour vous absenter de l'établissement toute la journée.

3° Transport pour votre retour à domicile :
Vous pouvez regagner votre domicile par le moyen de transport de votre choix.
Le médecin réalisera le bon de transport en fonction de votre état de santé et dans la mesure où votre domicile se trouve à moins de 150 km de l'établissement.



Consultations externes, examens thérapeutiques et diagnostics

Tous les frais de consultations externes, examens thérapeutiques et de diagnostics réalisés pendant votre séjour au centre médical le RIO VERT et prescrits par les médecins de l'établissement sont à notre charge. En conséquence, aucun frais ne vous sera facturé. Toutefois, les examens et consultations en ambulatoire et les transports y afférents, pris avant ou pendant le séjour au SMR LE RIO VERT, sans rapport avec l'hospitalisation et non prescrits par un médecin de l'établissement, seront entièrement à votre charge.

Traitement personnel



Arrêté du 05 avril 2011 relatif à la prise en charge médicamenteuse :

Afin d'assurer la continuité des soins et de garantir votre sécurité, il vous est demandé de ne pas apporter vos boites de médicaments. Dans le cas contraire, nous vous remercions de les remettre à l'infirmière dès votre arrivée. Ils vous seront restitués en tenant compte de votre ordonnance de sortie.

Permission

Une permission peut vous être accordée sur autorisation médicale. Elle est établie par votre médecin référent du RIO VERT et est obligatoire afin de valider la permission de sortie. Cette autorisation doit être demandée auprès de l'infirmière de service, au minimum 48 heures à l'avance. Dans le cadre de la crise sanitaire, un protocole spécifique est en vigueur. Nous vous remercions d'en prendre connaissance auprès de la cadre de soins.

Si vous ne bénéficiez pas d'une permission médicale et en cas d'absence de votre part dans l'établissement, la direction mettra tout en œuvre afin d'engager des recherches, et ce, dans l'objectif d'assurer votre sécurité. Afin d'éviter ce type d'incident, toute sortie de l'établissement, même ponctuelle, doit être signalée auprès de l'infirmière de service. Si vous êtes à l'extérieur de l'établissement, il est impératif de signaler votre absence en appelant le centre médical le RIO VERT au 04 92 55 58 00.



Déroulement de la sortie

La sortie se fait uniquement sur autorisation médicale et prioritairement le matin. Le jour de votre départ, vous devez vous présenter au bureau des entrées pour effectuer les démarches administratives concernant votre sortie.

À cette occasion, l'ensemble des documents relatifs à la continuité de vos soins vous sera remis et vous serez amenés à régler les frais de votre séjour. Lors de votre départ et uniquement sur prescription médicale, vous pourrez bénéficier d'un transport sanitaire adapté à votre état de santé.

Si votre sortie est organisée par transfert vers un autre établissement hospitalier, les formalités administratives devront alors être effectuées par l'intermédiaire de l'un de vos proches ou de l'ambulancier.



Droits et informations des patients

Lors de votre séjour, vous êtes préoccupé(e) par votre état de santé. Vous pouvez en discuter avec le médecin et le personnel soignant qui sont tenus à une obligation de discrétion.
Votre famille, une personne de confiance, avec votre consentement, peuvent aussi être informées par le médecin.
L'ensemble des soins et des examens qui vous sont prescrits est noté dans votre dossier médical. Les règles d'accessibilité au dossier médical sont définies par la Loi du 4 mars 2002, l'art L 1111-7 du code de la santé publique, le décret du 29 avril 2002 et l'arrêté du 5 mars 2004 modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007.
A ce titre, vous avez accès à l'ensemble des informations concernant votre état de santé inscrits dans votre dossier médical, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Contenu du dossier médical

Votre dossier médical contient les éléments suivants :
(Article R.1112-2 du code de la santé publique.)

1° Les informations formalisées recueillies lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil au service des urgences ou au moment de l'admission et au cours du séjour hospitalier, et notamment :

a) La lettre du médecin qui est à l'origine de la consultation ou de l'admission ;
b) Les motifs d'hospitalisation ;
c) La recherche d'antécédents et de facteurs de risques ;
d) Les conclusions de l'évaluation clinique initiale ;
e) Le type de prise en charge prévu et les prescriptions effectuées à l'entrée ;
f) La nature des soins dispensés et les prescriptions établies lors de la consultation externe ou du passage aux urgences ;
g) Les informations relatives à la prise en charge en cours

d'hospitalisation : état clinique, soins reçus, examens para cliniques, notamment d'imagerie ;
h) Les informations sur la démarche médicale, adoptée dans les conditions prévues à l'article L. 1111-4 ;
i) Le dossier d'anesthésie ;
j) Le compte rendu opératoire ou d'accouchement ;
k) Le consentement écrit du patient pour les situations où ce consentement est requis sous cette forme par voie légale ou réglementaire ;
l) La mention des actes transfusionnels pratiqués sur le patient et, le cas échéant, copie de la fiche d'incident transfusionnel mentionnée au deuxième Alinéa de l'article R. 666-12-24 ;
m) Les éléments relatifs à la prescription médicale, à son exécution et aux examens complémentaires ;
n) Le dossier de soins infirmiers ou, à défaut, les informations relatives aux soins infirmiers ;
o) Les informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé ;
p) Les correspondances échangées entre professionnels de santé.

2° Les informations formalisées établies à la fin du séjour :
Elles comportent notamment :
a) Le compte rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie ;
b) La prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie ;
c) Les modalités de sortie (domicile, autres structures) ;
d) La fiche de liaison infirmière.

3° Informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers.
Sont seules communicables les informations énumérées aux 1° et 2°.

Modalités d'accès au dossier médical

La Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a posé le principe de l'accès direct du patient à l'ensemble des informations de santé le concernant et le décret du 29

avril 2002 a organisé cet accès.
Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, accéder à ces données par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.
La communication du dossier médical doit être faite au plus tard dans les huit jours suivant la demande et au plus tôt dans les 48 heures. Si les informations remontent à plus de cinq ans, le délai est porté à deux mois. Cette période de cinq ans court à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée

Qui peut demander l'accès au dossier médical ?

Peuvent accéder au dossier médical : la personne concernée, son ayant droit en cas de décès de cette personne, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin désigné comme intermédiaire.

Quelles sont les informations communicables ?

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, c'est à dire à toutes les données qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé dans le cadre du dossier médical.
Ces informations sont communicables sous forme papier ou sur support informatique. La communication, en langage clair (par exemple, par l'indication de la signification des codes utilisés) doit être conforme au contenu des enregistrements.

Quelles sont les modalités d'accès et de communication ?

La demande est adressée auprès du Directeur de l'établissement par le patient ou ayant droit. L'accès aux données se fait, à votre convenance :
Sur rendez-vous : soit par consultation sur place, gratuite, avec proposition d'un accompagnement médical organisé par l'établissement. Si vous êtes toujours présent, la consultation et/ou cet accompagnement a lieu dans le service. Si vous avez quitté l'établissement, au service des archives en présence du Médecin Responsable du D.I.M (Département d'Information Médicale). Les copies sont facturées au coût de reproduction.
Par l'envoi de copies de documents (dont les frais sont laissés à la charge du demandeur y compris les frais postaux en recommandé ou

contre remboursement) réalisé par le Département d'Information Médicale...
Les clichés radiographiques peuvent être retirés sur place avec signature d'une décharge à laisser dans le dossier médical avec les comptes-rendus.

Cas particuliers

L'ayant droit d'une personne décédée peut accéder aux informations du défunt dans la mesure où ces données sont nécessaires pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir des droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.
L'ayant droit doit indiquer le motif de sa demande d'accès. Tout refus doit être motivé. La délivrance d'un certificat médical ne comportant pas d'information couverte par le secret professionnel ne peut être refusée.
L'ayant droit est quelqu'un qui a accepté la succession de son auteur (la personne décédée) et dont la qualité est exprimée par un certificat de notoriété (acte notarié) qui doit être fourni lors de la demande.
Ascendants, descendants et collatéraux ne sont donc pas des ayants droits automatiques.
Préalablement à toute communication, le centre médical le RIO VERT doit vérifier l'identité du demandeur (ou la qualité de médecin de la personne désignée comme intermédiaire).

Archivage du dossier médical

Après votre départ, le dossier médical est archivé au centre médical le RIO VERT et sera réutilisé en cas de nouvelle hospitalisation.
La durée de conservation de votre dossier est fixée à 20 ans, conformément à la réglementation actuelle. Si vous faites un nouveau séjour au centre médical le RIO VERT, la durée de 20 ans court à compter de votre dernier séjour.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La réglementation relative aux données personnelles a évolué depuis le 25 mai 2018.

Le nouveau règlement général sur la protection des données personnelles a pour vocation de mieux protéger vos données.

Nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées exclusivement au Centre Médical RIO VERT.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, pour ce faire il vous suffit, en justifiant de votre identité, de vous adresser au Directeur d'établissement par voir postale.

Droit à l'image

Dans un souci de respect de la vie privée et de la dignité de chacun, il est strictement interdit de prendre en photo ou de filmer toute personne présente dans l'établissement (patients, résidents, familles, salariés, visiteurs…) sans leur consentement exprès.

Toute diffusion sur des supports publics (notamment réseaux sociaux) d'images ou de vidéos prises dans l'établissement représentant ces personnes, est soumise à l'autorisation écrite de celles-ci.

L'établissement se réserve le droit de prendre toutes mesures nécessaires en cas de non-respect de cette règle, y compris de le signaler aux autorités compétentes.

La personne de confiance

Article L.1111-6 du code de la santé publique créé par la Loi 2002-303 du 4 mars 2002, renforcé par la Loi 2005-370 du 22 avril 2005 et la Loi 2016-87 du 2 février 2016)

NE PAS CONFONDRE « LA PERSONNE A PREVENIR »ET

« LA PERSONNE DE CONFIANCE ».

Les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

Les informations pouvant être communiquées à la « personne de confiance » sont les mêmes que pour vous.

Lors de votre entrée au Centre Médical le RIO VERT, il vous est proposé de désigner votre Personne de Confiance. Ceci n'a rien d'obligatoire.
Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information médicale nécessaire. Son rôle est donc bien différent de celui du référent familial et /ou de la personne à prévenir, mais cela peut être la même personne.
La désignation de la personne de confiance est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Cette désignation est modifiable et/ou annulable à tout moment.
La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne qui lui a donné sa confiance. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.
Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister avec vous aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Partage de données de santé

Article L.1110-4-6 du code de la santé crée par la Loi 2002-303 du 4 mars 2002, modifié par la Loi 2004-810 du 13 août 2004, par la Loi 2009-879 du 21 juillet 2009, par la Loi 2011-940 du 10 août 2011 et par la Loi 2016-41 du 26 janvier 2016, Décret du 22 juillet 2016.

En entrant au Centre Médical le RIO VERT, vous avez le droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant.
Vos informations ne peuvent être partagées que par les professionnels participant à votre prise en charge uniquement dans la mesure où ces informations sont strictement nécessaires à la coordination ou à la

continuité de vos soins, la prévention ou le suivi médical. Dès lors que ces professionnels appartiennent à la même équipe de soins, les informations partagées sont réputées confiées par vous à l'ensemble de l'équipe qui vous prend en charge. *Ces informations peuvent être partagées avec des professionnels de santé extérieurs à l'établissement via une messagerie sécurisée qui garantit la confidentialité des données transmises.*
Vous pouvez vous opposer à l'échange et au partage d'informations vous concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment. Si vous souhaitez vous opposer au partage d'informations vous concernant, rapprochez-vous de la responsable des soins ou de votre médecin référent désigné pour votre séjour.

Alimentation de votre Dossier Médical Partagé

Dans le cadre de votre séjour au sein du centre médical RIO VERT, les soins qui vous seront prodigués feront l'objet d'actes qui vont alimenter votre Dossier Médical Partagé (DMP). Même si l'alimentation du DMP constitue une obligation, il est important que vous soyez informé (e) de cette alimentation. Votre consentement à l'accès à votre DMP est en l'espèce présumé, comme le rappelle l'article R. 1111-46 du Code de la Santé Publique.

Une éventuelle opposition de votre part à l'alimentation de votre DMP ne peut se faire que pour motif légitime qui est apprécié par l'établissement.

Don d'organes

Dans le cadre de la loi de bioéthique du **29 juillet 1994,** relative aux dons d'organes, des plaquettes d'informations sont à votre disposition au bureau d'accueil.

Directives anticipées

Articles L.1110-5, L.1111-4, L.1111-6, à L.1111-11, L.1111-12, L1412-1, R.1111-17 à 20, R.1112-2, R.4127-37 du Code de la Santé Publique, créés par la Loi 2002-303 du 4 mars 2002 et renforcés par la Loi2005-370 du 22 avril 2005 et la Loi 2016-87 du 2 février 2016

À tout moment de votre vie, vous avez la possibilité de rédiger vos

directives anticipées, le cas échéant d'une incapacité à exprimer votre volonté.

Vos directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs à votre fin de vie (arrêt ou limitation de certains traitements visant à maintenir artificiellement en vie, refus de réanimation, refus d'hospitalisation, être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès…). Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale.

Il existe un formulaire pour vous aider à rédiger vos Directives Anticipées, mais vous pouvez aussi les consigner sur papier libre daté et signé. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment et vous pouvez les faire évoluer avec votre avancée en âge. Si vous êtes dans l'incapacité physique de les rédiger, vous pouvez faire appel à deux témoins (dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée). Si vous êtes sous Tutelle, vous pouvez rédiger vos directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles.

Vos directives s'imposent à tout avis non médical, y compris celui de votre personne de confiance, et s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal),
- lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de votre personne de confiance ou, à défaut, de votre famille ou de vos proches.

N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées.

Avec votre accord, une copie de vos directives anticipées sera conservée dans votre dossier médical et communiquée au service qui pourrait vous prendre en charge lors d'une hospitalisation dans un autre établissement.

Le consentement aux soins

Principes :

Aucun acte médical ne peut être pratiqué **sans le consentement** de l'intéressé. Lorsque la personne n'est pas en capacité d'exprimer sa volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation ni traitement sans avoir consulté au préalable la **personne de confiance**, la **famille** ou les directives anticipées, à défaut, un de ses proches.
Le consentement de la personne doit être **libre**, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et renouvelé pour tout nouvel acte médical.
Il doit être **éclairé**, c'est-à-dire que la personne doit avoir été préalablement informée des actes qu'elle va subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.
Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour en informer la personne.

Autre conséquence du principe du consentement

Toute personne hospitalisée, apte à exprimer sa volonté, **peut aussi refuser tout acte diagnostic ou tout traitement ou en demander l'interruption à tout moment**.

Toutefois, si par ce refus ou cette demande d'interruption de traitement, la personne met sa vie en danger, **le médecin, tenu par son obligation d'assistance, doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables**. Il peut faire alors appel à un autre membre du corps médical.
Cependant, dès lors que la personne réitère sa décision dans un **délai raisonnable** (délai apprécié compte tenu de la situation), celle-ci s'impose au médecin.
Il faut préciser que la décision prise par la personne malade de limiter ou d'arrêter ses traitements, alors même qu'elle ne se trouve pas en situation de fin de vie, doit être **particulièrement réfléchie**.
C'est pourquoi **le devoir d'assistance du médecin doit l'emporter sur**

le refus de soins dans les situations d'urgence où le pronostic vital est engagé, dès lors que le patient n'a pas disposé d'un délai minimum nécessaire pour réitérer, en toute connaissance de cause, sa volonté.

En pratique :

Durant votre hospitalisation, des examens, des traitements et des soins vous seront proposés par l'équipe médicale et le personnel soignant.
Vous recevrez des explications sur les raisons, les bienfaits attendus et les risques encourus.
Comme expliqué ci-dessus et sous toutes les réserves décrites dans le paragraphe qui précède, vous avez la possibilité de refuser des gestes thérapeutiques.
L'équipe médicale vous informera alors sur les autres moyens existant en vue de vous soigner différemment, s'ils existent.
L'équipe médicale vous informera également des conséquences à court, moyen et long terme, de votre décision.
Dans tous les cas de figure, nous vous engageons à dialoguer avec le ou les médecins en charge de votre hospitalisation et à ne pas prendre de décision à la légère, sachant que la décision finale vous appartient, et à vous seul.



Le secret et la confidentialité

La confidentialité :

L'équipe soignante a le devoir de vous accueillir et de vous soigner avec douceur, sollicitude et de respecter en permanence la discrétion professionnelle vous concernant, non seulement pendant les heures et sur les lieux de travail, mais également en toutes circonstances.
Vous-même avez une obligation de discrétion et de confidentialité envers les autres patients du service et le personnel, pendant votre séjour et après votre sortie du centre médical le RIO VERT.
Nous attirons votre attention sur le fait que le personnel ne donnera pas d'information vous concernant, que ce soit de vive voix ou par téléphone, sauf à la personne de confiance que vous aurez désignée à votre entrée.
Si vous le souhaitez, et quelles qu'en soient les raisons, vous pouvez demander que toute mention de votre présence au centre médical le RIO VERT soit occultée. Dans ce cas, le personnel du service de soins, du bureau des entrées et du bureau d'accueil seront prévenus.
Vous pouvez également demander à ce que les visites soient interdites.

Le secret médical :

Le secret médical est une composante du secret professionnel qui renvoie au principe du respect de la personne et de sa vie privée.
Il est également à la base d'une relation de confiance entre le patient et le médecin.
L'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, indiqué par la Loi du 4 mars 2002 précise que *« Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins, a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.*
Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations, concernant la personne, venues à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes.
Il s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé ».

Toutefois, ce principe n'empêche pas à deux ou à plusieurs professionnels de santé d'échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible.
De même, lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe (notion de secret partagé).
Les médecins ne sont donc pas les seuls à être tenus au secret professionnel dans les établissements de soins. Toutes les autres professions sont également liées par le secret : les infirmiers(es), les pharmaciens, les kinésithérapeutes, les brancardiers, les secrétaires, les assistantes sociales, les agents des services et techniques etc...

Dérogations au secret médical :

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de la part du patient.
Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.
Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.
Néanmoins, la transmission de ces données respecte l'anonymat.
Dans deux cas seulement, l'anonymat est levé et la déclaration est nominative : si des mesures d'urgence doivent être prises par les autorités sanitaires (par exemple, en cas de rage ou de méningite), ou s'il s'agit d'une atteinte sexuelle infligée à un mineur (en vertu de l'article **226-14** du Code pénal).

Commission des usagers (CDU)

MISSIONS

Instituée par Le **Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016** prévu par la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, la Commission des Usagers 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**. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informées des suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Conférence Médicale d'Etablissement.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Conférence Médicale d'Etablissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est **informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers** de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. **En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.** Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un Décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Le Conseil d'Administration délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la base d'un rapport présenté par la Commission des Usagers. Ce rapport et les

conclusions du débat sont transmis à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie et à l'Agence Régionale de Santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents.

Composition de la CDU :

Composition	Prénom - Nom	Fonction
Président	Philippe VICENTE	Directeur
Médiateur médical	Michel FAVRE	Médecin chef – Président de la CME
Médiateur médical suppléant	François PELSY	Médecin
Médiateur non médical	Hervé HUE	DRH
Médiateur non médical suppléant	Marie-Hélène BERMOND	Responsable des soins
Représentants des usagers titulaires : Représentants des usagers suppléants :	Christian DURAND Fabienne LAVERNHE Néant	(Association France ALZHEIMER) (U.N.A.F)
Membre du conseil d'administration	Claudie LONG	Administrateur

La satisfaction des usagers est une priorité pour notre établissement.

Tout sera mis en œuvre pour vous faire bénéficier des meilleurs soins et rendre votre séjour aussi agréable que possible. Si vous souhaitez être mis en relation avec un membre de la CDU et les représentants des usagers, vous pouvez :

- **Demander toute information nécessaire au Directeur de l'Établissement, qui s'efforcera de répondre à votre attente.**
- **Leur adresser un courriel à l'adresse mail suivante : representantsusagers@rio-vert.com**

Vous trouverez ci-dessous, 4 articles du Code de la Santé Publique qui précisent les modalités d'examen des plaintes et réclamations.



Article R1112-91 du code de la santé publique :

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par

écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92 du code de la santé publique :

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.
Le médiateur médecin est compétent pour connaître 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 connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93 du code de la santé publique

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, le 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.

Article R1112-94 du code de la santé publique :

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



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.

Les instances mises en place dans le cadre de la démarche qualité

Le Comité Qualité et Gestion Des Risques (CQGDR)

Ce comité a pour mission principale de coordonner les démarches d'amélioration continue de la qualité et de préparer la certification de l'établissement. Il est composé de la Direction, de médecins, de soignants, d'administratifs et d'un représentant des usagers qui veillent à l'application de la politique qualité définie dans le projet d'établissement et validée par la CME. Il s'assure du suivi des actions d'amélioration à mettre en place.
Il porte une attention particulière à l'évaluation de la satisfaction des patients et l'analyse des événements indésirables.
Le Comité s'attache à :

- La gestion des risques et évènements indésirables associés aux soins.
- La coordination des vigilances sanitaires et réglementaires.
- L'évaluation des risques professionnels.

Il met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les risques et garantir la sécurité et la qualité des soins délivrés aux patients.

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins et l'équipe opérationnelle d'hygiène

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes, acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent à l'occasion de soins hospitaliers.
Ces infections surviennent d'autant plus facilement que l'état général du patient est altéré. (Isolement des patients)
Le risque zéro n'existant pas, l'établissement a mis en œuvre une politique destinée à réduire ce risque.
Conformément à la réglementation concernant les événements indésirables associés aux soins le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins est composé de médecins, de personnels soignants et d'un représentant des usagers.

Ce Comité élabore un programme d'actions en matière de préventions des infections nosocomiales.
Certains patients devront subir des mesures d'isolement pour éviter la propagation de l'infection dont ils sont porteurs, qu'elle ait été contractée avant ou pendant l'hospitalisation.
Le centre médical le RIO VERT participe à l'évaluation des risques liés aux infections nosocomiales.
Vous trouverez ci-joint annexé au présent livret le programme de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement pour l'année en cours.

Le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (C.L.A.N)

Le CLAN a pour mission de conseiller en matière de qualité et de sécurité de l'alimentation et de la nutrition, les patients accueillis au sein de la structure.

Le Comité de Lutte contre La douleur (C.L.U.D)

La douleur est un symptôme fréquent qui permet d'orienter le diagnostic dans de nombreuses situations cliniques. Une prise en charge efficace impose une démarche en 3 étapes :
Comprendre, évaluer, traiter.

Les missions du CLUD sont les suivantes :

- Proposer, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées ;
- Coordonner toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur quel qu'en soit le type, l'origine, et le contexte ;
- Aider au développement de la formation continue des personnels médicaux et paramédicaux de l'établissement.
- Susciter le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur.

La réflexion éthique

Le projet éthique de Santé s'appuie sur les 4 principes éthiques fondamentaux : ne pas maltraiter, tout faire pour « bien traiter », préserver l'autonomie de la personne et respecter le principe d'équité. Le projet éthique doit favoriser la richesse des échanges interdisciplinaires. Il s'exprime par la formation des professionnels, des réunions régulières du comité d'éthique sur des sujets.

Les questionnements peuvent être émis par les équipes mais également par les usagers et leurs représentants.

La satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers est une préoccupation permanente.

Dans le cadre de la démarche qualité, nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie qui vous sera remis dans votre chambre 2 jours avant votre sortie.

Le questionnaire de sortie est également dématérialisé et permet la mesure de la satisfaction et de l'expérience des usagers par l'intermédiaire d'une boite mail sur une application dénommée e-Satis.

La qualité des soins

La mesure de la qualité et de la sécurité des soins repose sur la **certification**, la **mesure d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins**.

Ces évaluations contribuent à l'amélioration des pratiques et à la sécurité des soins.

Les résultats sont communiqués aux établissements pour qu'ils améliorent leurs pratiques, et sont diffusés sur le site de la HAS pour l'ensemble des établissements évalués et sont rendus accessibles au plus grand nombre sur QualiScope (https://www.scopesante.fr).

Les associations de bénévoles

- Le centre médical le RIO VERT a signé une convention pour l'accompagnement de la personne malade et de sa famille avec la Ligue Contre le Cancer. L'accompagnant bénévole intervient dans le respect de la convention établie, à la demande du patient et/ou de ses proches et en accord avec le projet de soins du patient.

  Pour contacter la Ligue Contre le Cancer, un planning d'intervention est affiché au 1er étage à côté du bureau médical.

- L'association JALMAV (Jusqu'Ā La Mort Accompagner la Vie) propose son soutien aux personnes en fin de vie et à leurs proches.



Nos coordonnées

Association ADESSA

650, route de Marseille 05110 LA SAULCE

http://adessa.fr

Centre Médical le RIO VERT

Téléphone standard : 04 92 55 58 00

Fax : 04 92 55 58 08 / Fax médical : 04 92 44 28 63

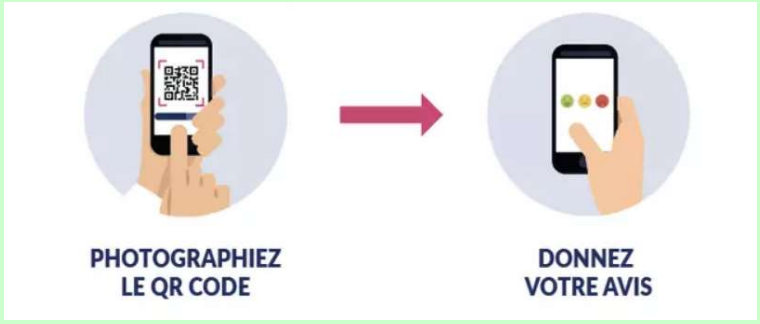
Les E-mails :

- Direction : direction@adessa.fr
- Accueil/standard : riovert.edelweiss@adessa.fr
- Messagerie sécurisée MS Santé : medecins-riovert@lifen.mssante.fr
- Secrétariat médical : secretariat.medical@adessa.fr



Version Mai 2025

Scannez pour donner votre avis



Nous vous remercions par avance de votre participation.

adessa • CENTRE MÉDICAL SSR
LE RIO VERT