



VOS DROITS & **DEVOIRS**

VOS **DROITS**

P.22

VOS **DEVOIRS**

P.25

Tout patient a des droits mais également des devoirs à l'égard de la structure et du personnel qui l'accueille et qui y travaille. L'hôpital a pour mission d'offrir à ses usagers des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de la part des patients, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.





VOS DROITS

VOTRE INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Cette information incombe à tout professionnel de santé (médecin, infirmier(e), psychologue, etc....) dans le cadre de ses compétences.

L'information vous est délivrée au cours d'un entretien individuel.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner par écrit, en tant que personne majeure, une personne de confiance parmi votre entourage (un parent, un proche, médecin traitant) qui pourra vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux. La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir dont le nom est mentionné dans le dossier médical.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance que vous auriez désignée.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission. Son avis guidera le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

Cette désignation se fait par écrit et doit être co-signée par la personne désignée, elle n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation en cours, à moins que vous n'en disposiez autrement, cette désignation est révocable à tout moment.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée sauf accord du juge des tutelles.

LA VIDEOSURVEILLANCE

L'hôpital est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées en cas d'incident par le personnel habilité et les forces de l'ordre. Pour toute information et/ou exercer vos droits Informatique et Libertés, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données en écrivant à direction@chor.re.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Avant une hospitalisation, ou bien pendant celle-ci, vous pouvez faire connaître votre volonté et la faire respecter.

Les directives anticipées prévues par la loi Léonetti du 22 avril 2005, vous permettent en effet d'appréhender d'éventuelles décisions importantes quant à votre santé et de garder un contrôle sur votre fin de vie.

Le corps médical les prendra en considération dans les situations où sont envisagés l'arrêt, la limitation d'un traitement, ou la prolongation artificielle de la vie.

Votre volonté prévaudra ainsi sur celle de votre famille ou entourage et libérera vos proches de la lourde responsabilité de prendre des décisions à votre place.

Les directives anticipées s'adressent :

- Aux personnes majeures et conscientes (pouvant exprimer leur volonté de manière libre et éclairée)
- Aux majeurs protégés (placés sous tutelle ou curatelle)

Les directives anticipées ont une durée illimitée.

Toutefois, elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

Celles-ci sont conservées dans votre dossier médical.

Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médico-social qui les a conservées de supprimer les précédentes.

LE DROIT DE VOTE



Conformément au code électoral, les électeurs dans l'incapacité physique de se déplacer le jour du vote, et qui souhaitent voter par procuration devront le faire savoir à leur unité d'hospitalisation, afin d'obtenir un certificat médical. La Direction rappellera les dispositions en vigueur par une note spécifique à l'occasion de chaque élection.

L'ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Le droit d'accès d'un patient à son dossier médical est fixé par les articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du Code de la Santé Publique. Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes vos informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite au Directeur de l'établissement, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité. Votre dossier est protégé par des règles de confidentialité et ne peut être communiqué à des tiers sauf décision explicite de votre part.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à détenir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits en contactant OIIS sur le site <https://masante.ois.re/portal/>, ou par e-mail à l'adresse suivante : contact@tesis.re. Pour toute information supplémentaire sur la protection des données personnelles, nous vous invitons à consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : <http://www.cnil.fr>.



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

La copie de votre dossier sera conservée trois mois.

Passé ce délai, cette copie sera détruite si vous ne l'avez pas récupérée, et ces frais vous seront facturés dans le cadre d'une nouvelle demande.

Par ailleurs, dans le cadre du lien Ville-Hôpital, le CHOR met à disposition sur la plateforme régionale OIIS les comptes rendus et courriers à destination des différents professionnels de santé assurant votre prise en charge. Conformément aux règles sur le secret médical, ces informations ne seront accessibles qu'aux destinataires des courriers participant à votre prise en charge. Vous pouvez vous y opposer en prévenant votre service de soin ou de consultation.

LES SERVICES SOCIAUX

La P.A.S.S (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) a été instaurée dans les établissements de santé par la loi d'orientation de lutte contre les exclusions. (Art. L6112-6 du code de la santé).

Elle facilite l'accès des personnes démunies non seulement au système hospitalier mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

• Ses missions :

- Accompagner les personnes en situation de précarité souffrant de problèmes de santé.
- Accompagner les personnes dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits (couverture sociale, couverture maladie, régime complémentaire, aide médicale d'état, etc.).
- Permettre l'accès à des consultations médicales gratuites.
- Permettre aux personnes d'avoir une prise en charge globale dans le système de soin (accès gratuit pour les médicaments, le laboratoire, les examens divers, etc.).

Des consultations médicales gratuites sont organisées tous les mardis et jeudis de 13h à 16h30 sur rendez-vous.

Plus d'informations au 02.62.74.22.10

Le Centre Hospitalier Ouest Réunion propose à ses patients qui en éprouvent le besoin de consulter des assistances sociales. Elles ont pour rôle d'informer, d'accompagner et d'orienter les patients et leurs familles en proie à des difficultés.

Elles peuvent être contactées via le standard de l'hôpital au 02.62.45.30.30 :

- Sylvie CERISE : Patients de plus de 70 ans, EMG, EMG extra
- Anne CRAMPON : Services de Chirurgie, Soins continus, UHCD, HDJ, Chirurgie ambulatoire, consultations externes, Centre de lutte anti-tuberculose et lèpre (CLAT)
- Lise-May JAVEGNY : Urgences Adultes et Permanence d'accès aux soins.
- Brigitte LION : Maternité, Urgences pédiatriques, Centre de Santé Sexuelle (CEPS), Néonatal, service 72h, service neurologie
- Jeanine PAYET : Services de Médecine : cardiologie, diabétologie, pneumonologie, hôpital de semaine, gastroentérologie.
- Valérie SAMPERIZ : Pédiatrie grands enfants, Urgences pédiatriques, UHCD Pédiatrique
- Monique BERGE-LAMOLY : court séjour gériatrique

LA COMMISSION DES USAGERS ET LES MÉDIATEURS

• A quoi sert la Commission des Usagers ?

La Commission des Usagers permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

- Elle veille au respect des droits des usagers, facilite leur démarche et les informe de leurs voies de recours s'ils ont un grief à exprimer auprès des responsables de l'établissement.
- Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches.

Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamation.

L'établissement consulte la Commission des Usagers sur la politique qu'il convient de mener sur les droits des usagers et la qualité de la prise en charge.

• Qui sont les médiateurs de la Commission des Usagers ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent.

Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Un remerciement, une remarque, une réclamation....



PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Vous disposez de différents moyens pour trouver une solution aux problèmes rencontrés pendant votre hospitalisation. Nous vous invitons à vous adresser directement au cadre du service ou au médecin responsable du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser une plainte ou une réclamation écrite à la Direction à l'adresse suivante :

M. le Directeur - Centre Hospitalier Ouest Réunion
5 IMPASSE PLAINE CHABRIER
GRAND POURPIER 97460 SAINT-PAUL

Vous pouvez aussi saisir la Commission Des Usagers (CDU).



En application de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, il est instauré au sein de l'hôpital une Commission Des Usagers qui a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés.

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.

Elle 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.

L'examen des plaintes et des réclamations (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) :

L'accueil de la Direction Qualité, Gestion des Risques et Droits des Usagers est ouvert de 8h30 à 16h00 et recevra toutes vos plaintes et réclamations orales ou écrites.

Vous avez également la possibilité de solliciter directement un rendez-vous avec l'un des médiateurs qui adressera la réclamation ou la plainte écrite à la Direction :

- Le médiateur médical, si la plainte ou la réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.
- Le médiateur non médical, si la réclamation ou la plainte est étrangère à ses questions.

Vous serez reçu par le(s) médiateur(s) dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé.

A la demande du patient, ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront le rencontrer pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Il vous sera transmis sans délai le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

La CDU formulera alors selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige.
- Des recommandations vous informant des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.
- D'un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans un délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, la Direction répondra à votre réclamation ou plainte par écrit et y joindra un compte rendu de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

Vous trouverez sur notre site internet www.chor.re, dans la rubrique «Documents», la Charte de la personne hospitalisée.

LES ASSOCIATIONS

Plusieurs associations de patients sont officiellement représentées au sein des instances du CHOR. En voici la liste et les coordonnées :

- Association Le Lien - France Assos Santé Océan Indien
Contact : Mme Minatchy
oceanindien@france-assos-sante.org
06 92 40 03 96
- Ligue Contre le Cancer
Contact : Mme Lagardère-Emery
brizit@orange.fr
06.92.07.66.07
- Organisation Réunionnaise d'Information et d'Aide aux Personnes Âgées (ORIAPA)
Contact : M. Brun
contact@oriapa.re
02.62.20.39.37
- Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)
Contact : Mme Tortillard
yolainemarie.t@hotmail.fr
06 92 48 28 10



VOS DEVOIRS

VIE COMMUNE

Pour le respect d'autrui, il convient d'user avec discrétion des appareils audio-visuels et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Pour des raisons d'hygiène, aucun animal domestique ne peut être admis dans l'établissement (sauf chien d'aveugle).

Le matériel mis à votre disposition est coûteux et toute dégradation volontaire engagera votre responsabilité et pourra faire l'objet d'un remboursement auprès de l'établissement.

TENUE ET COMPORTEMENT

Les tenues ainsi que les comportements doivent respecter les personnes, les biens et les principes d'hygiène élémentaires. L'introduction ou la consommation de boissons alcoolisées, substances illicites, objets dangereux, armes est formellement interdite dans l'enceinte de l'hôpital.

Vous ne devez pas introduire d'appareil photographique, ni utiliser les éventuels appareils photo et caméra de votre téléphone portable.