

LES DROITS DES USAGERS A L'HOPITAL PRIVE PARIS ESSONNE

L'Hôpital Privé Paris Essonne fait de la qualité de la prise en charge des usagers une priorité ; il veille à la bonne application des droits de la personne hospitalisée, inscrits dans la législation, rappelés dans la charte du patient et renforcés par la loi Léonetti de 2016.

1 – CHOIX DE SON ETABLISSEMENT DE SOINS

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans les limites de ses possibilités :

L'Hôpital Privé Paris Essonne est **accessible à tous** :

- Sans distinction de sexe, de race ou de religion
- Les personnes les plus démunies (AME et CMU) et, en cas d'urgence, les personnes sans couverture sociale sont acceptées.
- L'établissement dispose d'une permanence médicale effective
- Accessibilité aux **personnes handicapées** : il a été établi un plan de remise à normes handicapés de ses locaux.

2 – GARANTIE DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET DES SOINS

L'hôpital Privé Paris Essonne garantit la qualité de l'accueil, des traitements et des soins

Qualité de l'accueil :

La qualité de votre séjour est un des soucis constant de l'Hôpital Privé Paris Essonne.

Des enquêtes auprès des patients hospitalisés sont régulièrement organisées. Elles sont réalisées par des personnes extérieures à l'établissement (Représentants des Usagers ...).

Le processus du « **patient traceur** » permet de suivre un patient à toutes les étapes de son séjour à l'hôpital, depuis sa première consultation jusqu'à sa sortie. Toutes ses observations concernant l'accueil, l'information reçue, la qualité des soins, la maîtrise des risques sont intégrées à la base du « **plan qualité de l'établissement** »

Vous pouvez, vous aussi, améliorer la qualité de la prise en charge en répondant au **questionnaire de sortie** qui vous est remis par l'équipe soignante.

Vos remarques permettront au « service qualité » de mettre en œuvre des actions correctives afin de mieux répondre à vos attentes.

L'établissement organise le fonctionnement des consultations externes et l'accomplissement des formalités administratives liées à l'hospitalisation, de manière à **réduire** le plus possible les déplacements et les **délais d'attente**.

Charte du patient hospitalisé expliquée par les RU

L'Établissement est attentif à la **prise en charge de la douleur** des personnes qu'il accueille. Le personnel soignant a été formé aux soins visant à soulager celle-ci

Sécurité des soins et des traitements :

Vous êtes impliqués :

Vous participez directement à la sécurité de vos soins en partageant avec les soignants les informations en votre possession qu'ils ont à connaître et à vérifier.

Ainsi il est important que :

- **vous participez** à votre identification dès votre admission, mais aussi tout au long de votre parcours de soins.
- Vous donnez toutes les précisions concernant les traitements en cours, les éléments récents qui motivent les soins actuels et aussi les points importants de vos antécédents personnels et familiaux

L'établissement s'engage :

L'Hôpital Privé Paris Essonne a mis en place une démarche de **gestion des risques** afin d'améliorer la qualité et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs.

Elle a pour mission d'identifier les situations à risques afin de proposer des mesures préventives et correctives.

Des tableaux de bord et indicateurs « qualité et satisfaction » sont réalisés et mis à la disposition des pôles d'activité et des directions opérationnelles. La synthèse est présentée régulièrement aux instances responsables.

3 – DROIT A L'INFORMATION

A L'hôpital Privé Paris Essonne l'information donnée à l'utilisateur doit être accessible et loyale :

Informations données avant et pendant l'hospitalisation :

Les médecins veillent à donner aux usagers qu'ils examinent, soignent ou conseillent une **information claire et appropriée** sur leur état de santé, les traitements, les examens, les soins proposés, les actes prescrits et les risques possibles liés à ceux-ci.

Des rappels sont faits régulièrement aux médecins afin qu'ils adaptent leur discours de manière compréhensible pour chacun.

Vous êtes en droit d'être informé sur votre état de santé et le secret médical ne vous est pas opposable.

Informations sur les dommages associés aux soins :

Pour l'Hôpital Privé Paris Essonne tout est mis en œuvre pour assurer les soins les mieux adaptés à l'état de santé de chaque usager.

Charte du patient hospitalisé expliquée par les RU

Cependant des **dommages liés aux soins** peuvent intervenir, dus à des complications liées à la maladie, un aléa ou une erreur thérapeutiques.

L'établissement s'est engagé à améliorer l'information qui en sera donnée à l'utilisateur. Elle doit être claire et loyale.

Les professionnels (médicaux et paramédicaux) sont formés à **l'annonce de dommages associés aux soins**

La personne hospitalisée bénéficie d'un accès direct aux informations de santé le concernant :

En qualité de patient, **il vous est possible d'accéder à votre dossier médical** en en faisant la demande auprès de la direction par courrier ou courriel.

Pour les patients mineurs les titulaires de l'autorité parentale peuvent faire la demande ; en cas de décès du titulaire, les ayants droits peuvent exercer ce droit.

Le dossier médical doit être communiqué dans les 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans et dans les 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans.

Le dossier médical peut vous être envoyé ou consulté sur place. Le coût de la reproduction et d'envoi est à la charge du demandeur.

Le HPPE respecte largement ces délais.

Les demandes de consultation de dossier médical sont en constante augmentation aussi il est envisagé que le service de soins anticipe en communiquant systématiquement aux patients une copie de certains documents (courrier de sortie par exemple)

Consentement du patient :

Aucun traitement, examen ou soin ne peut être réalisé sans que le patient y ait consenti.

L'information et les préconisations que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible, et les thérapeutiques envisagées, ont pour objectif de vous permettre de donner un **consentement libre et éclairé** aux actes qui vous seront prodigués. Vous pouvez toutefois demander à ne pas être informé sur votre état de santé.

4 - RESPECT DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

La personne hospitalisée **est traitée avec égards**, sa tranquillité est préservée.

Le personnel, dans sa grande majorité, a été formé au développement de la bienveillance des patients dans tous les actes quotidiens : attention, respect, considération de la personne.

Votre **intimité est préservée** lors des soins et à tout moment de votre séjour hospitalier.

Le personnel, autant que faire se peut, tient compte de vos habitudes de vie.

Le respect de la vie privée est garanti ainsi que la confidentialité.

Aucune information vous concernant ne peut être divulguée à qui que ce soit, sans votre consentement, au-delà des besoins liés à votre prise en charge.

Le personnel est tenu au **secret professionnel** et à la **discrétion professionnelle**.

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient sur les personnes hospitalisées (informations médicales, d'état civil, administratives, financières).

Vous pouvez demander qu'aucune information ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital.

La personne hospitalisée peut, à tout moment, quitter l'établissement.

Une personne hospitalisée ne peut être retenue par l'établissement. Les professionnels doivent informer les patients des risques encourus. Un protocole commun à toutes les unités doit être rédigé. De même les personnels sont informés de la conduite à tenir en cas de fugue.

5 - IMPLICATION DES USAGERS DANS LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET DES SOINS

La personne hospitalisée exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil.

Observations ou propositions :

Au moment de votre sortie, vous pourrez exprimer votre **satisfaction ou insatisfaction**, sur tous les aspects de votre séjour à l'aide du questionnaire de sortie. Votre participation est essentielle pour **améliorer la qualité** de l'accueil, des soins, et de la prise en charge.

Vous pouvez aussi formuler vos remarques oralement auprès du personnel soignant.

Plaintes et réclamations :

Lorsque vous souhaitez **exprimer des griefs** vous pouvez solliciter un entretien avec le cadre de santé, le responsable de l'unité, la Direction, ou un représentant des usagers dont les coordonnées sont affichées.

En cas de réclamation comportant des griefs médicaux, vous avez la possibilité de solliciter le **médiateur médical** de l'établissement.

Le rôle du médiateur est avant tout de faciliter le dialogue et la compréhension réciproque des deux parties.

6 - ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HOSPITALISEES

La personne de confiance :

Avec votre accord, la personne de confiance peut **vous accompagner** dans vos démarches dans l'établissement de santé, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions, être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté.

Charte du patient hospitalisé expliquée par les RU

La désignation de la personne de confiance se fait obligatoirement par écrit, elle est valable pour la durée de l'hospitalisation.

Qui peut être désigné ? : un proche, un ami, un parent, un conjoint, un médecin (traitant) ...

L'établissement peut vous fournir un modèle de formulaire.

Les directives anticipées :

La rédaction de directives anticipées est une possibilité et non une obligation.

Ce document, écrit par avance, **témoin de votre volonté**, est essentiel dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer celles-ci.

Il permet au médecin de connaître et de respecter vos souhaits quant à la possibilité de réaliser des examens, des interventions chirurgicales, de débiter, limiter ou arrêter certains traitements.

Vous pouvez préciser qu'au moment de leur rédaction vous étiez en pleine possession de vos facultés intellectuelles.

N'hésitez pas à en parler à votre entourage, les soignants, votre médecin traitant ...

Vos directives anticipées doivent être conservées dans un endroit accessible : sur vous, confiées à votre personne de confiance, un proche, un membre de votre famille ou dans votre dossier médical chez votre médecin traitant ou à l'hôpital.

Elles sont valables 3 ans et modifiables ou révocables à tout moment.

Personnes en fin de vie :

Lorsque le malade est parvenue au terme de son existence, l'établissement met tout en œuvre pour assurer **une vie digne jusqu'au décès**. Le corps du défunt est traité avec égard et respect. L'entourage bénéficie d'un soutien et d'une information adaptée.

La commission des usagers (CDU):

La commission des usagers a pour mission de veiller à l'application de la charte du patient hospitalisé, de faciliter leurs démarches et de participer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil et des prises en charge au sein de l'établissement.

Le rôle des représentants des usagers est de **faire appliquer** les principes du respect **des droits des personnes malades et vulnérables**, l'accès aux soins et la solidarité, la qualité et la sécurité des soins.

La CDU est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données et des **mesures correctives** mises en place.

La commission peut également se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informés des suites mises en œuvre.

7 - LES DEVOIRS DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Pour bien vivre l'hospitalisation ensemble :

Toute personne admise à l'hôpital doit se conformer à un certain nombre de règles afin de préserver confort, sécurité et bien-être des autres patients ainsi que du personnel :

- Respecter le personnel
- Ne pas fumer à l'intérieur des bâtiments
- Ne pas introduire, ni consommer de boissons alcoolisées ou de produits illicites
- Ne pas troubler le repos des autres patients, de jour comme de nuit
- Respecter les règles d'hygiène
- Prendre soin du matériel mis à disposition
- Ne pas introduire d'animaux dans l'établissement

Préservation de ses biens et valeurs :

La personne hospitalisée est responsable de tous les objets qu'elle garde dans sa chambre.

Elle est informée des modalités de dépôt des valeurs dans les coffres mis à sa disposition.