



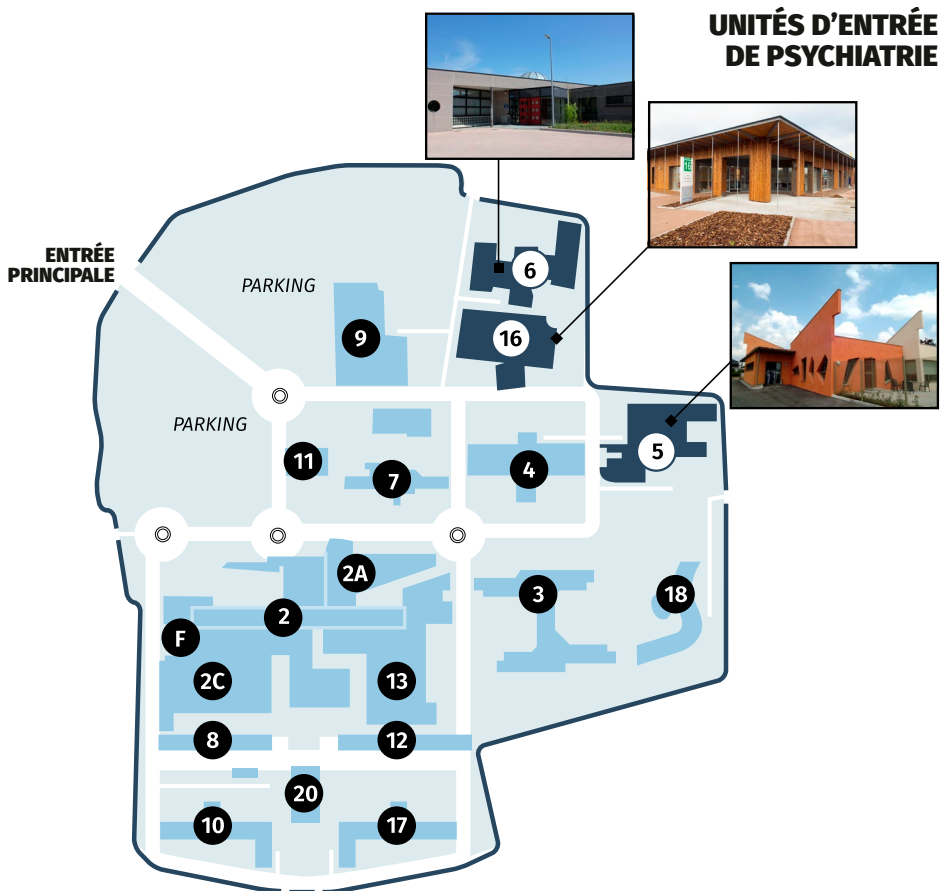
VOTRE HOSPITALISATION EN PSYCHIATRIE

LIVRET D'ACCUEIL



CENTRE HOSPITALIER DE VICHY

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER DE VICHY



2. BÂTIMENT MÉDICO-CHIRURGICAL	10. ADMINISTRATION / DIRECTION
2A. SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES	11. FACTURATION / ÉTAT CIVIL / SERVICE SOCIAL
2C. PÔLE FEMME-ENFANT	12. PÔLE TRAVAUX-ACHATS-LOGISTIQUE / DIRECTION DE L'EFFICACITÉ, DES RISQUES, DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DES PROJETS
3. PAVILLON HOULBERT	13. CUISINE / SELF
4. PAVILLON HÉLIOS	16. UNITÉ DE PSYCHIATRIE DU SUJET ÂGÉ
5. PSYCHIATRIE VICHY OUEST	17. IFSI-IFAS
6. PSYCHIATRIE VICHY EST	18. IFMK
7. PAVILLON JEAN LÈRE	20. CHAPELLE
8. DIALYSES / CONSULTATIONS PÉDIATRIQUES	F. FUNÉRARUM
9. BLANCHISSERIE INTER HOSPITALIÈRE	

SOMMAIRE

1. LES UNITÉS D'HOSPITALISATION COMPLÈTE.....	4
2. L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE.....	5
3. L'HOSPITALISATION	6
Avec votre consentement.....	6
Sans votre consentement	6
5. LES RÈGLES DE VIE.....	8
Tabac.....	8
E-cigarette.....	8
Produits illicites	8
Effets personnels.....	9
Règles de fonctionnement au cours du séjour	9
Vie collective	11
4. LE PARCOURS DE SOINS PSYCHIATRIQUES LORS D'UNE HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT	12
Période d'observation de 72h.....	12
L'audience du juge des libertés et de la détention	12
6. VOS DROITS	13
À l'information.....	13
Au secret médical et à la confidentialité	14
Au respect de votre dignité et au consentement aux soins.....	14
Au respect de votre religion ou culte.....	15
D'avoir accès et de modifier vos données personnelles.....	15
D'accéder à votre dossier médical.....	15
Droit de désigner une personne de confiance.....	16
7. NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	16
Vos plaintes et réclamations	16
Enquêtes de satisfaction.....	16
8. LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ.....	17

1. LES UNITÉS D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Le secteur intra-hospitalier dispose de 3 unités d'hospitalisation temps plein qui ont pour vocation de répondre aux besoins en santé mentale de la population du secteur.

Les unités d'hospitalisation à temps complet sont des lieux de soins nécessaires au traitement de la crise. Ce type d'hospitalisation est requis lorsque l'état de santé du patient nécessite des soins et/ou une surveillance 24 heures sur 24. Elle peut être continue ou discontinue (les week-ends, les nuits).

L'orientation des patients sur les unités d'hospitalisation de Vichy Est et Vichy Ouest est préférentiellement déterminée selon votre lieu de résidence.

L'Unité de Psychiatrie du Sujet Âgé accueille préférentiellement les patients âgés de plus de 65 ans.

2. L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Votre prise en charge au sein de l'unité est assurée par une équipe pluridisciplinaire, coordonnée par le cadre de santé, sous la responsabilité médicale du psychiatre référent de l'unité.

L'équipe pluridisciplinaire est composée de :

■ **Médecins** : au sein de chaque service, une équipe médicale détermine et organise votre prise en charge thérapeutique, veille à son application et évalue l'évolution de votre état de santé.

■ **Cadre de santé** : il est votre interlocuteur pour toute demande concernant votre projet de soin, pour faciliter votre séjour en milieu hospitalier et votre prise en charge ambulatoire. Le cadre de santé veille à la qualité des soins au sein de votre unité, ainsi qu'au bon déroulement de votre hospitalisation ou de vos soins ambulatoires.

■ **Infirmiers, aides-soignants** : des infirmiers sont présents 24H/24H. Ils assurent les soins prescrits, veillent à votre confort et votre sécurité, avec la collaboration des aides-soignants.

■ **Assistant sociaux** : ils vous conseillent, vous orientent ainsi que votre entourage. Ils facilitent vos démarches administratives et d'accès à vos droits.

■ **Psychologues** : ils participent aux diagnostics et aux bilans. Ils assurent des entretiens psychothérapeutiques et/ou de groupes à visée thérapeutique.

■ **Agents de services hospitaliers** : ils assurent l'entretien des locaux et participent notamment au service de restauration.

■ **Secrétaires** : elles assurent des missions d'accueil, de prises de rendez-vous et de gestion administrative du dossier. Elles assurent une coordination essentielle avec l'équipe soignante et médicale de l'entrée à la sortie du patient.

L'ensemble de ces professionnels est soumis à des obligations strictes de confidentialité des informations relatives aux patients.

3. L'HOSPITALISATION

AVEC VOTRE CONSENTEMENT

Vous êtes admis en hospitalisation libre : vous êtes demandeur de soins ou bien vous acceptez l'hospitalisation qui vous est proposée par votre médecin. Vous disposez de droits et libertés individuelles reconnus à tout patient hospitalisé. Vous pouvez mettre fin à votre hospitalisation à votre demande. Néanmoins, il est préférable que votre demande soit préalablement discutée avec le psychiatre.

Dans le cadre de votre prise en charge médicale, le psychiatre est susceptible de vous proposer un contrat de soins. Il fera l'objet d'un entretien médical argumenté et votre consentement sera requis.

SANS VOTRE CONSENTEMENT

Vous pouvez être hospitalisé en « hospitalisation sans consentement » : votre état de santé nécessite une hospitalisation que vous n'avez pas choisie. Vous pouvez être admis en soins psychiatriques sous différents modes d'hospitalisation.

Dans le contexte des hospitalisations sans consentement, l'exercice des libertés individuelles peut être restreint sur décision médicale dans le cadre d'un contrat de soins établi avec le médecin.

Votre admission dans une unité de soins à temps complet prend la forme :

> Soit d'une hospitalisation en soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT)

La décision d'hospitalisation s'appuie sur :

- deux certificats médicaux circonstanciés dont l'un est obligatoirement rédigé par un médecin extérieur au service sont nécessaires,

- une demande manuscrite d'un membre de votre famille ou entourage (avec présentation d'une pièce d'identité). La demande de soins est formulée par une personne de votre entourage soucieuse de votre santé, de votre sécurité et de votre intérêt.

Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin psychiatre.

> Soit d'une hospitalisation en soins psychiatriques à la demande d'un tiers dans l'urgence (SPDTU)

La décision d'hospitalisation s'appuie sur :

- un seul certificat médical rédigé, le cas échéant, par un médecin de l'établissement de l'accueil,
- une demande manuscrite d'un membre de votre famille ou entourage (avec présentation d'une pièce d'identité). La demande de soins est formulée par une personne qui agit dans votre intérêt

Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin psychiatre.

> Soit d'une hospitalisation en soins psychiatriques en péril imminent

Cette décision d'admission s'appuie sur :

- un certificat médical, rédigé par un médecin exerçant en dehors de l'établissement d'accueil.

Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin psychiatre.

Cette modalité s'applique lorsqu'aucun tiers n'a pu être trouvé. Un relevé de démarches doit être effectué par l'établissement et tracé afin de prouver qu'aucun membre de votre entourage n'a pu être sollicité afin de concourir à votre admission.

> Soit d'une hospitalisation en soins psychiatriques à la demande du représentant de l'état (SPDRE)

Vous êtes hospitalisé sur décision préfectorale. Cette décision s'appuie sur :

- un certificat médical circonstancié précisant que votre état de santé impose des soins immédiats en milieu spécialisé, compte tenu des troubles mentaux compromettant gravement l'ordre public ou la sûreté des personnes.

Un arrêté municipal en cas d'urgence (validé 48H) ou préfectoral précisant la nature des troubles à l'ordre public est nécessaire.

Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du Préfet, appuyé par une demande du médecin psychiatre.

> Cas particulier des mineurs

Le mineur (de plus de 16 ans), est admis :

- soit sur avis d'un psychiatre et/ou pédopsychiatre à la demande des personnes titulaires de l'autorité parentale (à qui il sera demandé de signer une demande d'admission),
- soit sur décision de l'autorité judiciaire (Ordonnance de Placement Provisoire).

4. RÈGLES DE VIE DES UNITÉS D'ENTRÉE DU PÔLE DE PSYCHIATRIE

Le présent règlement de fonctionnement a pour objet de fixer, dans le cadre de la réglementation en vigueur, les conditions de fonctionnement des unités d'entrées du Pôle de psychiatrie, soit l'Unité de Psychiatrie Vichy Est, l'Unité de Psychiatrie Vichy Ouest ainsi que l'Unité de Psychiatrie du Sujet Âgé.

Validé par les instances du pôle de psychiatrie du centre hospitalier de Vichy, ce document s'applique en conséquence, à tout intervenant, qu'il soit usager ou professionnel. Il a vocation à s'intégrer dans le règlement intérieur général du Centre Hospitalier.

Le respect mutuel est indispensable pour la mise en place et le maintien de règles de vie individuelles et collectives dans le service.

La vie collective et le respect des droits et libertés de chacun impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : politesse, courtoisie, convivialité.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

ARTICLE 1 | **TABAC**

Fumer est autorisé dans les espaces prévus à cet effet (patio du secteur libre et du secteur fermé)

La loi Evin du 10 janvier 1991, interdit de fumer dans tout lieu public, elle s'applique à l'intérieur du service. (Chambres et lieux communs)

Des dispositions pénales sont prévues, notamment des amendes de 3^e classe pour les contrevenants fumant en dehors des espaces fumeurs (CSP, art 3512-1).

ARTICLE 2 | **E-CIGARETTE**

La cigarette électronique ne peut être utilisée qu'exclusivement dans les espaces fumeurs en lien avec le décret n°2017-633 du 25 avril 2017 relative aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif (applicable à compter du 01/10/2017).

ARTICLE 3 | **PRODUITS ILLICITES**

L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées (art. R.1112-48 du CDSP) et de stupéfiants sont formellement interdits. La détention illicite de produits stupéfiants constitue une infraction pénale. Les professionnels de santé ne peuvent donc admettre leur présence dans l'établissement et doivent informer les patients que ces produits ont vocation à être remis aux autorités compétentes (police, gendarmerie) par le directeur de l'établissement, sans que leur identité ne soit révélée (obligation du respect du secret professionnel). Pour des raisons de sécurité, l'introduction et la détention d'objets dangereux sont également interdites. (objets contendants, flacons en verre, arme blanche...)

Sur décision médicale, la détention et la consommation de produits illicites peuvent entraîner l'exclusion du service.

ARTICLE 4 | EFFETS PERSONNELS

■ Inventaire

Dès l'entrée, un inventaire sera réalisé par l'équipe en votre présence. Il en sera de même, dans le cadre du contrat de soins, à chaque retour de permission.

■ Dépôt de biens et de valeur

L'argent liquide dans la limite de 200 euros peut être déposé au coffre du service. Toute somme supplémentaire sera déposée à la trésorerie principale.

Les carnets de chèques, carte bancaire et objets de valeur peuvent être déposés à la trésorerie principale et récupérés en fin d'hospitalisation.

Chaque patient est responsable des objets et argent qu'il ne souhaite pas déposer. La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte, vol ou dégradation.

Chaque chambre est équipée d'un placard fermant à clé dans lequel les objets personnels peuvent être entreposés (à Vichy-Est et à l'UPSA).

ARTICLE 5 | RÈGLES DE FONCTIONNEMENT AU COURS DU SÉJOUR

■ Téléphone, matériel informatique et télévision

Les chambres ne disposent pas de téléphone.

Cependant, le téléphone du service peut être mis à disposition pour passer ou recevoir une communication dans la mesure où celle-ci ne gêne pas le fonctionnement du service.

Dans certains cas (appels à l'étranger notamment), une durée d'appel autorisée pourra être préalablement déterminée dans le cas où l'appel est passé depuis un appareil du service.

Les communications vers les numéros surtaxés ne sont pas autorisées.

Les patients peuvent conserver leur téléphone portable et leur matériel informatique, qui restent sous leur responsabilité en cas de vol, perte ou dégradation comme en cas d'usage non respectueux de la réglementation en vigueur.

Lors d'un entretien médical, le psychiatre pourra limiter provisoirement l'usage du téléphone et/ou du matériel informatique (appel inadapté, mésusage...). Ceci vous sera expliqué et réévalué régulièrement.

Il est strictement interdit de prendre des photos des soignants et des patients dans l'enceinte du service sans le consentement éclairé de ceux-ci. Tout manquement à cette règle peut entraîner des sanctions (articles 226 - 1 et 226 - 2 du Code Pénal).

Les chambres ne disposent pas de télévision. Toutefois, un salon TV est accessible dans chaque secteur de soins, dans la mesure du respect de la vie en collectivité.

■ Repas

Les repas se prennent en salle à manger, sauf décision médicale ou paramédicale.

- > Petit-déjeuner : 8 h - 8 h 30
- > Déjeuner : 12 h
- > Collation : 16 h
- > Dîner : 19 h

L'introduction de denrées alimentaires est autorisée sous certaines conditions et en quantité raisonnable :

- > Pas de denrées alimentaires périssables.

- > L'équipe soignante veille à l'hygiène et l'équilibre alimentaire en lien avec les effets indésirables des traitements et la sédentarité occasionnée par l'hospitalisation.

■ « Temps calme »

En unité de soins intensifs, un temps de repos en chambre est proposé de 14 h à 14 h 45. Dans un souci d'apaiser la vie en collectivité, la télévision est éteinte durant cet intervalle.

■ Accès au service

Les portes d'accès au service sont ouvertes de 9 h à 19 h.

En dehors de ces horaires, afin de se prémunir des intrusions inopinées, les portes du service sont donc fermées.

Dans le cadre de son contrat de soins, tout patient hospitalisé dispose de la possibilité d'aller et venir dès lors qu'il est hospitalisé avec son consentement.

■ Visites et permissions

Toute permission temporaire de sortie est soumise à une autorisation médicale. Afin de garantir l'organisation des soins, le patient veillera à tenir informé le personnel soignant de ses sorties.

Les visites sont autorisées tous les jours de 14 h à 18 h 30 sauf contre-indication médicale provisoire et argumentée.

Les visites de mineurs de moins de 15 ans sont interdites sauf autorisation médicale, elles sont organisées dans un lieu spécifique.

Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux, ni en perturber le fonctionnement.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux patients sans l'accord préalable du Directeur. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

Les visiteurs ne respectant pas le règlement de fonctionnement se verront interdire l'accès au service.

Les animaux sont interdits dans le service.

■ **Chambre et hygiène**

La chambre est réservée à l'usage du patient. Les visites des autres patients ne sont pas autorisées dans les chambres. Vous êtes invités à vous retrouver dans les lieux communs si vous le souhaitez.

Une hygiène correcte et une tenue vestimentaire adaptée sont exigées dans les lieux communs. (art. R1112.52 du code de la santé publique)

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel du service pour que des mesures adaptées soient prises.

L'utilisation d'appareillage équipant votre chambre ne doit pas être détournée de son objet.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens. Aucune intervention sur les différents appareillages équipant votre chambre à l'initiative du patient ou de sa famille ne peut être effectuée.

■ **Entretien du linge personnel**

Le linge personnel est entretenu par l'entourage du patient.

Chaque unité est équipée d'un lave-linge.

À titre exceptionnel, selon le contexte, le lave-linge pourra être utilisé.

L'établissement ne sera pas tenu pour responsable de la perte de vêtements traités dans les unités.

ARTICLE 6 | **VIE COLLECTIVE**

Le respect mutuel est indispensable pour la mise en place et le maintien des règles de vie individuelles et collectives.

Tout acte de détérioration volontaire de matériel, acte de violence, engage votre responsabilité.

5. PARCOURS DE SOINS PSYCHIATRIQUES LORS D'UNE HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT

Les soins sans consentement sont régis par la loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011.

Cette loi a pour objectif de répondre à trois objectifs :

- une meilleure prise en charge des patients
- l'assurance de leur sécurité
- la garantie faite aux patients du respect de leurs libertés publiques.

PÉRIODE D'OBSERVATION DE 72 H

À partir de votre admission en hospitalisation en soins psychiatriques sans consentement, vous bénéficierez de :

- Une période d'observation de 72 heures sous forme d'une hospitalisation complète (Code de la Santé Publique, art. L. 3211-2-2) associant un examen somatique et un examen psychiatrique dans les 24h par un psychiatre différent que celui qui a procédé à votre admission.
- Une notification écrite vous informant de votre mesure d'hospitalisation
- Un contrôle systématique par le Juge des Libertés et de la Détention dans un délai de 12 jours suivant votre admission puis, tous les six mois (CSP, art. L. 3211-12-1).

L'AUDIENCE DU JUGE DES LIBERTÉS ET DE LA DÉTENTION (JLD)

Votre maintien en hospitalisation complète est soumis à la décision du JLD avant le 12^e jour d'hospitalisation.

Vous serez convoqué par le Juge à une audience au sein du Centre Hospitalier, si votre état de santé le permet. Dans le cas contraire, vous serez représenté par un avocat. Cette audience a pour objectif de vérifier que les modalités de votre hospitalisation sont conformes aux exigences réglementaires régissant les hospitalisations en soins psychiatriques sans consentement. Lors de l'audience, vous serez assisté d'un avocat de votre choix ou, à défaut, de permanence. Dans ce dernier cas, les frais d'avocats seront partiellement pris en charge par l'aide juridictionnelle.

Les audiences sont publiques. Selon votre souhait, en plus d'un avocat, vous pouvez être accompagné par la/les personnes de votre choix.

À l'issue de l'audience, un jugement est rendu sous forme d'ordonnance qui vous sera notifiée par un écrit dans un délai de 24 h.

En cas de désaccord avec la décision prise par le JLD, vous pouvez formuler un recours dans les 10 jours auprès de la Cour d'Appel par courrier à :

COUR D'APPEL DE RIOM

2, Boulevard Chancelier de l'Hospital
63201 RIOM

6. VOS DROITS

Droits des usagers de la santé



DROIT À L'INFORMATION

Les médecins et les personnels paramédicaux vous donneront, dans le respect des règles déontologiques qui leur sont applicables, les informations sur votre état de santé, les traitements et soins qui vous sont prodigués.

Ces informations pourront vous être délivrées lors de votre admission (si votre état de santé le permet) et/ou tout au long de votre prise en charge.

Si vous êtes hospitalisé sans votre consentement, les restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles doivent être limitées à celles nécessitées par votre état de santé et la mise en œuvre de votre traitement. Vous serez informé dès l'admission, et par la suite, à votre demande, de votre situation juridique et de vos droits.

VOUS DISPOSEZ DU DROIT DE :

> 1. Communiquer avec les autorités suivantes :

■ M. le Directeur du Centre Hospitalier de Vichy
Boulevard Denière
03200 VICHY

■ M. le Procureur de la République
Tribunal de Grande Instance de Cusset
6, Rue Gambetta
03300 CUSSET

■ M. le Juge des Libertés et de la Détention
Tribunal de Grande Instance de Cusset
6, Rue Gambetta
03300 CUSSET

■ M. le Préfet de l'Allier
2 rue Michel de l'Hospital
03000 MOULINS

■ Mme le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté
CS 70048
75921 PARIS CEDEX 19

Le courrier doit être adressé au Contrôleur général sous pli fermé. Ces correspondances ne peuvent faire l'objet d'aucun contrôle par l'établissement. Il en est de même des courriers qui sont adressés par le Contrôleur général.

Aucune suite ne sera donnée aux courriers anonymes. En revanche, vous pouvez demander à ce que votre identité ne soit pas révélée par le Contrôleur général à l'occasion des investigations qu'il pourrait mener.

> 2. Saisir :

■ **LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES SOINS PSYCHIATRIQUES**
ARS Auvergne-Rhône-Alpes
Secrétariat de la CDSP
60 Avenue de l'Union Soviétique
CS 80101
63006 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

Les courriers peuvent aussi être adressés de manière dématérialisée sur le site de : **Ars-dt63-soins-psychiatriques@ars.sante.fr**

■ **LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DE VICHY**
BP 2757
03207 VICHY CEDEX

> 3. Prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de votre choix à tout moment

> 4. D'émettre ou recevoir des courriers sans nécessité de les affranchir

> 5. Consulter le règlement intérieur de votre unité d'hospitalisation et de recevoir les explications qui s'y rapportent

> 6. Exercer votre droit de vote

> 7. Vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix

Ces droits, à l'exception de ceux mentionnés aux 4, 6 et 7 peuvent être exercés, à leurs demandes par vos parents ou personnes susceptibles d'agir dans votre intérêt.

DROIT AU SECRET MÉDICAL ET À LA CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité et le respect de votre vie privée sont des valeurs essentielles. Le CHV met tout en œuvre pour que les informations vous concernant ne soient pas divulguées. Aucune information à caractère confidentiel ne peut être donnée par téléphone.

À l'exception des majeurs protégés, si vous le souhaitez, vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit donnée à un tiers sur votre présence dans notre établissement.

DROIT AU RESPECT DE VOTRE DIGNITÉ & AU CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous avez le droit au respect de votre dignité, notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peut engendrer la maladie.

Aucun acte médical et aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Si la personne ne peut exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

Les droits des mineurs ou des majeurs protégés sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur.

DROIT AU RESPECT DE VOTRE RELIGION OU CULTE

Quelle que soit votre religion, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant de votre culte. La liste des correspondants du culte susceptibles de vous visiter peut vous être fournie sur simple demande par le cadre du service.

DROIT D'AVOIR ACCÈS ET DE MODIFIER VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour sont couvertes par le secret médical. Elles feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et en l'absence d'obligation légale, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

DROIT D'ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

(Art. L1111-7 du Code de Santé Publique) Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations par simple demande écrite auprès de la direction de l'établissement accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

Si vous faites, ou avez fait l'objet d'une hospitalisation à la demande du représentant de l'État ou d'une hospitalisation à la demande d'un tiers, le médecin de l'établissement, en charge de votre dossier, peut subordonner la consultation du dossier à la présence d'un médecin. Vous avez la possibilité de saisir la Commission Départementale des Hospitalisations Psychiatriques si vous refusez cette modalité. L'avis rendu par cette commission s'imposera.

Si vous êtes sous le régime de la tutelle, le droit d'accès aux informations est exercé par votre tuteur. Si vous êtes sous un autre régime de protection, vous pouvez exercer vous-même votre droit d'accès.

Si vous êtes mineur, le droit d'accès est ouvert aux titulaires de l'autorité parentale. Vous pouvez vous opposer à la communication des informations vous concernant, ou en limiter l'accès à un médecin désigné par les titulaires de l'autorité parentale.

DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où celle-ci serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée. Elle est révisable à tout moment.

La désignation d'une personne de confiance :

- > n'est pas une obligation ;
- > doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- > un majeur sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec l'accord du juge des tutelles ;
- > la personne de confiance peut être différente de la personne « à prévenir ».

7. NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou cadre du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, nous vous invitons à écrire à Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Vichy.

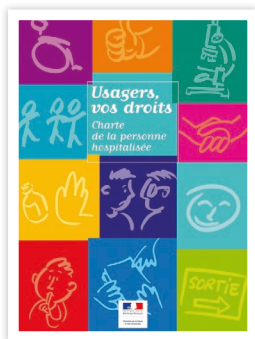
ENQUÊTES DE SATISFACTION

Des questionnaires de satisfaction sont à votre disposition au secrétariat du service et à l'infirmerie. Ce document anonyme permet de vous exprimer immédiatement après votre séjour.

Vos appréciations, critiques et suggestions aident à améliorer les conditions d'hospitalisation et de prise en charge. Vos réponses nous sont donc précieuses.

Vous pouvez remettre le questionnaire soit au personnel du service, soit dans la boîte dédiée au secrétariat du service ou encore au bureau des entrées avant votre départ, soit par courrier au Directeur du Centre Hospitalier.

8. LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ



Annexe à la 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.

L'ACCÈS AU SERVICE PUBLIC HOSPITALIER

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 SOINS

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 DU PATIENT ET DE SES PROCHES

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.

LE PRINCIPE GÉNÉRAL DU CONSENTEMENT PRÉALABLE

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.

LE CONSENTEMENT SPÉCIFIQUE POUR CERTAINS ACTES

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.

LA RECHERCHE BIOMÉDIACLE

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 LIBERTÉ INDIVIDUELLE

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.

LE RESPECT DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

LE DROIT À LA VIE PRIVÉE ET À LA CONFIDENTIALITÉ

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.

L'ACCÈS AUX INFORMATIONS CONTENUES DANS LES DOSSIERS ADMINISTRATIFS ET MÉDICAUX

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.

LES VOIES DE RECOURS

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.



CENTRE HOSPITALIER DE VICHY - BP 2757 - 03207 VICHY CEDEX - 04 70 97 33 33 - WWW.CH-VICHY.FR