



# LIVRET D'ACCUEIL

## Patients

---

Service d'accueil des urgences (SAU)

Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)



Groupe  
hospitalier  
**Sud Île-de-France**





## I) BIENVENUE AUX URGENCES

- A) Quelques chiffres (page 4)**
- B) Les valeurs qui nous rassemblent (page 4)**
- C) Les professionnels à votre service (page 5)**
- D) Le déroulement de votre accueil (page 6)**
  - a. Accueil administratif (page 6)
  - b. Accueil paramédical et médical (page 6)
  - c. La gestion de vos biens de valeur (page 7)
  - d. Les raisons de votre attente (page 7)
- E) Le déroulement de votre prise en charge (page 8)**
  - a. Votre installation en box-les différentes filières (page 8)
  - b. Les examens réalisés (page 8)
  - c. Les consignes pour les accompagnants (page 9)
  - d. Notre engagement contre la douleur (page 9)
- F) La suite de votre prise en charge en post-urgences (page 11)**
  - a. Le retour à domicile ou transfert (page 11)
  - b. L'hospitalisation en unité de soins (page 11)
  - c. L'hospitalisation en UHCD  
(Unité d'Hospitalisation de Courte Durée) (page 12)
  - d. Le Res@m (page 12)
- G) La personne de confiance la personne à prévenir- directives anticipées (page 13)**

## II) VOTRE SEJOUR EN UHCD

- A) Services et vie pratique (page 14)**
- B) Les consignes de visite (page 14)**

## III) LES DROITS ET DEVOIRS (page 15)

## IV) LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE (page 18)

## V) PLAINTES ET RECLAMATIONS / FICHES D'ÉVÉNEMENT INDESIRABLE (page 19)

## VI) ENQUÊTE DE SATISFACTION (page 20)

## PLAN DU REZ-DE-CHAUSSEE (page 21)



## I) BIENVENUE AUX URGENCES

### A) Quelques chiffres

Le Service d'Accueil et de traitement des Urgences (SAU) du GHSIF a pour mission d'accueillir sans sélection, 24h/24h, tous les jours de l'année, toute personne se présentant en situation d'urgence médicale (adultes), chirurgicale (adultes et enfants) ou psychiatrique (adultes), et de la prendre en charge notamment en cas de détresse et d'urgence vitale.

Le Département de Médecine d'Urgence intègre le SAMU 77, le SMUR de Melun, et le SAU. La majorité de ses médecins et une partie de ses infirmiers exercent donc leur activité sur l'ensemble du Département de Médecine d'Urgence, ce qui exige un certain niveau de polyvalence dans le domaine de l'urgence.

Le SAU accueille et prend en charge plus de 50 000 patients par an soit une moyenne de 170 patients chaque jour dans ce service.

Le SAU comprend cinq secteurs sur lesquels vous êtes susceptibles d'être orientés :

- Une zone d'accueil et d'orientation
- Un secteur court (traumatologie adulte et pédiatrique)
- Un secteur long (médecine)
- Un secteur d'accueil des urgences vitales
- Une Unité d'Hospitalisation Courte Durée (UHCD)



### B) Les valeurs qui nous rassemblent

Les valeurs fondatrices du service public animent le GHSIF. Elles fédèrent l'ensemble des personnels et donnent du sens à leurs actions quotidiennes :

- La continuité du service 24h/24, 365 jours par an
- L'adaptabilité en fonction des besoins des patients et de l'évolution technologique
- L'égalité de traitement des usagers
- La neutralité des agents publics
- La laïcité respectée par tous

*La liberté de conscience de chacun est respectée dans la mesure où elle ne s'oppose pas à la qualité et à la continuité des soins, où elle n'entre pas en conflit avec cette même liberté pour d'autres personnes et où elle ne donne pas lieu à des comportements discriminatoires. Les professionnels comme les usagers doivent respecter le principe de laïcité.*



### C) Les professionnels à votre service

- Le chef de service : médecin spécialiste il dirige le service et coordonne l'équipe médicale
- Le médecin : il pose le diagnostic et prescrit les soins. Il prend les décisions médicales vous concernant en lien avec le reste de l'équipe
- L'interne : médecin en formation, supervisé par un médecin sénior
- Le cadre de santé : professionnel paramédical, il est responsable de l'organisation pratique du service en lien avec le chef de service. Il supervise l'organisation des soins et l'équipe paramédicale (infirmier et aide-soignant)
- L'infirmier : il réalise les soins sur la base de prescriptions médicales du médecin
- L'aide-soignant : il est chargé de vos soins de confort et d'hygiène
- L'agent d'accueil : il se charge de votre inscription administrative

D'autres professionnels interviendront probablement dans votre prise en charge sans que vous ne les croisiez forcément : le brancardier, la secrétaire, le manipulateur radio, l'assistante sociale, le pharmacien, le technicien de laboratoire, la « femme de ménage » (ASH), l'agent de blanchisserie, de sécurité incendie...

*Tous ces professionnels et bien d'autres encore contribuent au bon déroulement de votre séjour et à la qualité de votre prise en charge.*



## D) Le déroulement de votre accueil

### a. Accueil administratif

A votre arrivée, nous vous demanderons de présenter :

- Une pièce d'identité
- Une carte vitale et une carte de mutuelle

L'enregistrement administratif est indispensable pour la traçabilité de vos soins et la facturation à l'assurance maladie et aux mutuelles. Si vous ne possédez pas ces documents sur vous en raison de la situation d'urgence, votre dossier sera régularisé ultérieurement.

Dans le cas de figure où un mineur se présente aux urgences une autorisation de soins écrite sera demandée aux parents ou représentants légaux.

-18

### b. Accueil paramédical et médical

Quel que soit votre mode d'arrivée (en ambulance ou par vos propres moyens), vous serez accueilli par l'Infirmière Organisatrice de l'Accueil (IOA) qui a pour mission de :

- Prendre connaissance de votre motif d'entrée et de vos éventuels antécédents médicaux afin d'établir un diagnostic infirmier
- Mesurer si nécessaire un certain nombre de paramètres (température, douleur, pression artérielle...)
- Déterminer un niveau de gravité
- Donner des éléments d'information préalables à votre prise en charge médicale (rester à jeun si risque de prise en charge chirurgicale, vous informer sur votre circuit dans les urgences, sur le temps d'attente prévisible,)
- Prendre les premières mesures thérapeutiques d'attente : pansement, gestion de la douleur.

Tous les patients admis au S.A.U. sont examinés par un médecin-urgentiste qui décidera de la conduite à tenir en fonction des résultats des examens médicaux. Votre prise en charge médicale tiendra compte de vos éventuelles difficultés familiales, sociales et professionnelles, en vous orientant vers les structures adaptées en intra ou extra- hospitalier.

Selon votre état, vous serez soit invité à patienter en salle d'attente assise générale le temps qu'un box se libère, soit vous serez directement installé sur un brancard ou dans un box. Dans certains cas à l'appréciation du médecin et pour certains motifs, vous pourrez potentiellement ressortir directement après cette étape.





**IMPORTANT :** Si vous êtes porteur d'un appareil auditif ou dentaire et que vous êtes en sa possession, veuillez le signaler dès votre entrée. Un dispositif particulier sera mis en place afin d'éviter toute perte ou casse. A défaut de signalement, toute dégradation sera à votre charge.

### **c. La gestion de vos biens de valeur**

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance les vols ne sont pas exceptionnels. Veillez sur vos effets personnels. Vous ne devez pas amener à l'hôpital d'objets personnels dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour (bijoux, appareils multimédias, objets de valeur, argent liquide...). Nous vous invitons, si vous êtes accompagné à remettre tout ce qui a de valeur à votre accompagnant afin qu'il les mette en sécurité.

En outre, sur demande au personnel soignant un dépôt au coffre de l'hôpital peut être réalisé. Auquel cas un inventaire sera réalisé et vos biens vous seront restitués à votre sortie sur simple demande. Dans le cas contraire, l'hôpital n'est pas responsable en cas de perte, vol ou détérioration.



**« L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur conservés par les patients lors de leur séjour. L'hôpital n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui a été officiellement confiée au coffre de l'établissement »**

**IMPORTANT :** Si vous êtes porteur d'un appareil auditif ou dentaire et que vous êtes en sa possession, veuillez le signaler dès votre entrée. Un dispositif particulier sera mis en place afin d'éviter perte ou casse. A défaut de signalement, toute dégradation sera à votre charge.

### **d. Les raisons de votre attente**

L'ordre d'entrée des patients dans le secteur de soins se fait selon des critères de gravité ou d'urgence évalués par l'infirmière organisatrice de l'accueil (IOA), en lien avec un médecin référent de l'accueil, conformément aux recommandations de la SFMU (Société Française de Médecine d'Urgence).

La prise en charge peut être différente de l'ordre chronologique d'arrivée. Il est donc possible que des personnes arrivées après vous et passent avant.



Votre attente peut s'expliquer par :

- Le nombre de patients présents et la priorité de leur pathologie
- Le délai nécessaire à l'obtention des résultats d'examens
- La mise en route du traitement
- L'attente d'un avis spécialisé
- L'amélioration de votre état
- La libération d'un lit dans un service

L'ensemble de ces facteurs explique que nous ne pouvons jamais donner un délai d'attente fiable et précis.



## E) Le déroulement de votre prise en charge

### a. Votre installation en box-les différentes filières

Après votre passage à l'accueil (administratif et médical), et en fonction de la première évaluation de votre état de santé au regard de votre motif de venue, vous serez orienté sur le secteur le plus adapté.

Vous serez installé en box. Un médecin viendra de nouveau vous questionner sur les raisons qui vous ont amené à vous présenter aux urgences. Il est important de bien donner toutes les informations en votre possession (pathologies chroniques, traitements en cours...) et de donner tous les documents que vous auriez en votre possession (ordonnances, résultats d'examens et toute information que vous jugerez utile).

Au regard de tous ces éléments, le médecin décidera de la suite : retour à domicile, hospitalisation, prescription de traitements ou examens complémentaires (seuls les examens jugés urgents seront effectués).

### b. Les examens réalisés

Une fois les prescriptions effectuées, vous patienterez dans le box ou dans les salles d'attente intérieures. La décision incombe au médecin vous ayant pris en charge. Si un bilan sanguin ou une imagerie ont été demandés, le délai d'attente supplémentaire sera de 2h minimum. Ce délai comprend :

- Pour la biologie : envoi des tubes au laboratoire, analyse par l'automate, validation par le biologiste
- Pour la radiologie : libération d'une salle, brancardage, interprétations des images par le radiologue



Ainsi, et vous le comprendrez aisément, le temps d'attente peut atteindre plusieurs heures incompressibles à cette étape. Il en va de la qualité des diagnostics qui vous seront faits et de la prise en charge qui en suivra.

Il se peut également qu'au retour de ces différents résultats des examens supplémentaires soient réalisés. N'hésitez pas à poser des questions à chaque passage du médecin, infirmier et/ou aide-soignant. Notre rôle est de vous informer à chaque étape de votre prise en charge.

L'infirmier vous expliquera à chacun de ses passages, quel soin il vous prodigue, quel médicament il vous donne et pour quel motif.

### **c. Les consignes pour les accompagnants**

Dans le cadre de votre prise en charge vous serez peut-être accompagné d'un proche. Nous invitons tous patient à remettre ses effets de valeur à son accompagnant avant d'entrer dans le service des urgences. Ensuite, à l'appréciation de l'équipe médicale et paramédicale, il peut être autorisé dans certains cas qu'une seule personne accompagne la personne admise aux urgences dans sa prise en charge. Cet accord est soumis à la validation de l'équipe soignante en place. Il pourra vous être demandé de sortir lors de certains soins et éventuellement en cas de trop forte fréquentation des urgences. Les accompagnants sont soumis aux mêmes règles de bonne conduite que les patients afin de respecter le confort de tous.

*NB : dans certaines situations particulières (épidémies COVID...) l'accès aux urgences pour les accompagnants peut être ponctuellement interdit.*

### **d. Notre engagement contre la douleur**

La prise en charge de votre douleur est notre priorité.

- Nous mettons en place des outils d'évaluation de votre douleur
- Nous formalisons des protocoles
- Nous formons nos professionnels

Des traitements seront mis en place afin de vous soulager, votre retour sur leur efficacité est essentiel afin de les adapter au mieux.

Article L1110-5-3 du CSP :

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être, en toutes circonstances, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »



## PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sonde, de perfusion, ... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

## TRAITER OU SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les fractures ou coliques néphrétiques par exemple.
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs liées au cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions.
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement.
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.



## **F) La suite de votre prise en charge en post-urgences**

### **a. Le retour à domicile**

Une fois votre parcours de soins réalisé, plusieurs possibilités se présentent. L'une d'elle consiste à organiser votre retour à domicile dans les meilleures conditions. Si votre état le permet vous repartirez par vos propres moyens, avec la possibilité d'appeler un proche pour venir vous chercher.

C'est votre médecin qui décide si votre état de santé nécessite ou non une prise en charge par un véhicule sanitaire (ambulance ou taxi conventionné). Si ce n'est pas le cas, le coût du transport restera à votre charge. Si vous désirez quitter l'hôpital contre l'avis de votre médecin, vous devrez respecter certaines modalités administratives et signer un document attestant que vous avez été informé des risques encourus.

En cas d'évolutivité suspectée ou de diagnostic incomplètement consolidé, nous avons deux possibilités :

- Surveillance par le réseau de télésuivi
- Reconvocation aux urgences (habituellement dans des délais de 24 à 72h).

Dans tous les cas, vous devez sortir avec votre compte rendu des urgences (CRU). Il est strictement personnel et vous êtes libre de la transmettre aux professionnels de santé de votre choix.

### **b. L'hospitalisation en unité de soins**

Votre état de santé peut nécessiter une hospitalisation à l'appréciation du médecin. Cette hospitalisation se fera :

- Au sein du GHSIF (chirurgie ou médecine)
- Dans un autre établissement (absence de la spécialité sur le GHSIF ou établissement de suivi habituel). L'hôpital se charge du transport vers la structure requise.

*Dans ces deux cas, votre attente sera soumise au délai de mise à disponibilité du lit dans lequel vous devez être accueilli et, le cas échéant, à la disponibilité de l'ambulance pour vous transférer.*



### **c. L'hospitalisation en UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée)**

Si votre état de santé nécessite une surveillance de 24h ou des examens complémentaires à réaliser dans les 24h, vous serez admis en UHCD.

Dans la majorité des cas, compte tenu des tensions permanentes sur les lits d'hospitalisation, vous y serez admis en attendant qu'une place se libère dans le service adapté (médecine, chirurgie du GHSIF ou autre).

Une chambre simple ou double vous sera attribuée en fonction des disponibilités.

### **d. Le Res@m**

Cette unité fonctionnelle du département de médecine d'urgence est constituée de médecins référents, d'un cadre administratif et de téléopérateurs infirmiers, aides-soignants ou ARM qui contactent par téléphone les patients 7j/7.

Mis en place en mars 2020, le ReS@M avait initialement pour but la surveillance des patients Covid devant se confiner au domicile ce qui a permis de réduire l'afflux hospitalier des patients et de sécuriser leur prise en charge.

Le ReS@M est une plateforme multi-services départementale assurant 2 principaux axes de missions :

- Un service de télésuivi au domicile en post urgence, en post hospitalisation ou après un appel au SAMU 77.
- Un appui à la coordination des parcours de soin via l'application Terr-eSanté

*Elle a également pour vocation d'appuyer la mise en place du Service d'accès aux soins de Seine et Marne.*



## **G) La personne de confiance et la personne à prévenir / directives anticipées**

### **Personne de confiance**

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne doit cosigner son consentement.

### **Personne à prévenir**

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera de rapporter vos effets personnels, contacter votre famille, qui sera sollicitée en cas d'aggravation de votre état de santé. Vous pouvez la modifier à tout moment.

### **Rédaction de vos directives anticipées**

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer. Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.



## **A) Services et vie pratique**

Repas : un petit déjeuner et des repas sont servis aux patients au regard de ce qu'autorise le médecin en fonction de la pathologie du patient. Une cafeteria et des distributeurs sont aussi accessibles dans le hall de l'hôpital (Atrium)

La télévision/internet : Vous pouvez demander de bénéficier de la télévision et d'internet, une société privée se charge de cette prestation et les demandes sont à effectuer à l'accueil de l'hôpital

Vos effets personnels : Il est conseillé de ne pas conserver d'effets personnels de valeur non essentiels à votre séjour. En cas de nécessité et d'impossibilité de les remettre à un proche, un dépôt au coffre de l'hôpital est possible sur demande. Un inventaire du dépôt sera fait avec un soignant et consigné dans votre dossier médical.

Le service social : Le service d'UHCD travaille étroitement avec une assistante sociale. Ainsi vous avez la possibilité d'être mis en relation avec elle si votre situation le nécessite.

## **B) Les consignes de visite**

Comme tout service d'hospitalisation, vous pouvez recevoir des visites en UHCD. Ces dernières sont autorisées de 13h00 à 20h00. Pour des raisons de sécurité des patients mais aussi pour prévenir tout risque de fugue, l'entrée et la sortie du service sont soumis à un accès réglementé par badge. Les visiteurs devront sonner et c'est l'équipe soignante qui ouvrira aux visiteurs le cas échéant.

En cas d'impossibilité de visite il est possible de prendre des nouvelles téléphoniques de son proche hospitalisé aux urgences. La visite médicale et les soins s'effectuant prioritairement le matin, il est conseillé de ne pas appeler avant la fin de matinée afin d'avoir des informations claires et de ne pas perturber l'organisation des prises en charge.



### **III) LES DEVOIRS**

#### **ANIMAUX**

Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, les animaux, à l'exception des chiens guides et d'assistance, sont formellement interdits dans l'enceinte de l'hôpital.

#### **CAPTATION D'IMAGES**

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de son au sein de l'établissement.

#### **DÉGRADATION DU MATÉRIEL**

Les patients doivent respecter les locaux, le matériel et le mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites et dédommagement.

#### **DENRÉES ALIMENTAIRES**

Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord express de l'équipe en charge du patient.

#### **DÉTENTIONS ILLICITES**

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.

#### **HÔPITAL SANSTABAC**

Pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite.



## **POURBOIRE**

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux professionnels par les patients ou leur famille.

## **TENUE VESTIMENTAIRE**

Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'hôpital.

## **ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS**

Pour des raisons d'hygiène et pour la protection des enfants de moins de 15 ans, l'hôpital déconseille les visites en unité d'hospitalisation.

## **SORTIE DE L'HÔPITAL**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous recommandons aux patients qui portent des dispositifs invasifs tels que sondes, cathéters, drains, redons, perfusions... et des appareils roulants, **DE NE PAS SORTIR DE L'ÉTABLISSEMENT.**

## **TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX PENDANT VOTRE HOSPITALISATION**

Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé dès votre arrivée. Les médicaments en votre possession doivent être remis à l'infirmière du service qui vous les restituera (sauf avis contraire du médecin) en fin de séjour.

L'hôpital est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation. L'automédication est prohibée. Il est absolument interdit à des tiers de procurer un médicament quelconque aux patients.



## **STOP LA VIOLENCE À L'HOPITAL**

Durant votre séjour, le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect. Seront engagées des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents.

## **ABSENCES DE VOTRE CHAMBRE**

Veillez à prévenir l'infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus à votre intention. Pour des raisons de sécurité, il convient de ne pas séjourner dans le hall d'accueil et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique en vigueur.

## **HYGIÈNE**

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solution hydro alcooliques sont disposés à cet effet dans chaque chambre.

## **NUISANCE EN SERVICE**

L'hôpital est un lieu de soins et de convalescence qui nécessite du calme. Afin de le préserver, usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision et des téléphones portables. Evitez les visites en groupe, afin de respecter et permettre le repos des autres patients.

## **RESPECT**

Durant votre séjour, le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect et courtoisie.

## **SÉCURITÉ INCENDIE**

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.

## IV) LES DROITS : LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE



# 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](http://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.

## Accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité de prendre connaissance de votre dossier médical. Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de l'hôpital où vous avez été pris en charge. Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier sur place ou en recevoir copie par courrier (copie et frais d'envoi à votre charge).

## Durées de conservation de votre dossier

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- Jusqu'au 28ème anniversaire du patient, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- 30 ans pour la mention des actes transfusionnels pratiqués.



## V) PLAINTES ET RECLAMATIONS

Dans le cas où vous souhaitez vous plaindre sur des éléments de votre prise en charge, vous pouvez écrire au service Relation Usagers ou saisir la Commission Des Usagers CDU de l'hôpital dont la Présidente est Mme Delaby. Ces derniers solliciteront alors l'encadrement médical et paramédical du service afin d'enquêter sur la situation et vous apporter une réponse.

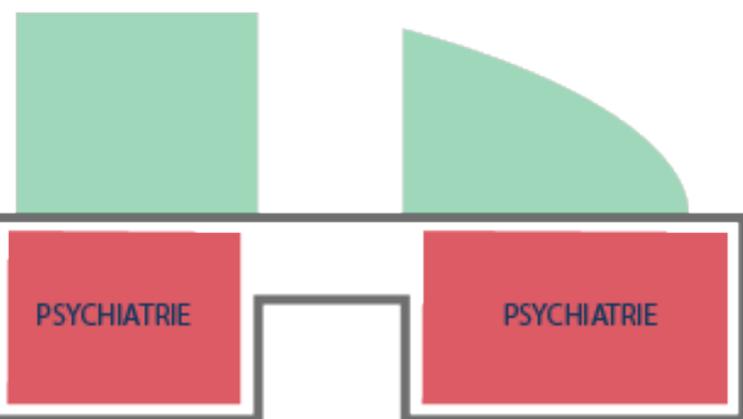
## VI) ENQUETE DE SATISFACTION

Les circonstances vous ont amené(e) à être admis(e) dans notre service d'urgences. Il est essentiel pour nous de connaître votre appréciation au terme de votre passage en vue d'améliorer la qualité de notre accueil. Nous vous remercions de prendre quelques instants afin de remplir le questionnaire (ce dernier est anonyme, il n'est donc pas nécessaire, sauf si vous le souhaitez, d'indiquer votre nom. L'ensemble des données restent confidentielles).





# PLAN REZ-DE-CHAUSSEE NIVEAU 0



FORMATION CONTINUE  
MÉDECINE DU TRAVAIL





**270 Avenue Marc Jacquet - 77 000 - MELUN**  
**[www.ghsif.fr](http://www.ghsif.fr)**