

Vos représentants à l'hôpital

Commission Des Usagers (CDU) :

Au sein de l'établissement, il existe une Commission Des Usagers. Cette CDU est une **instance de dialogue entre les représentants des usagers et les professionnels de santé**. Cette commission est destinée à favoriser la compréhension et la résolution des problèmes que vous, ou un de vos proches, avez pu rencontrer au cours de votre passage dans l'établissement.

La CDU participe également à l'**élaboration de la politique qualité, elle suit les plaintes et réclamations ainsi que l'évolution de satisfaction des patients**. La CDU est composée de médiateurs médicaux et paramédicaux, de représentants des usagers, de représentants de la direction et du personnel.

Les représentants des usagers :

Bénévoles d'associations de patients et d'usagers, de consommateurs ou familiales agréés, ils **veillent au respect des droits des usagers** dans les établissements de santé et sont associés à l'organisation et à l'amélioration de leur prise en charge. Ils siègent dans différentes instances afin d'être les **porte-parole des usagers**, de défendre leurs intérêts et de contribuer à la définition des besoins, des attentes, des orientations ou évolutions souhaitables. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches.

Réclamation et plainte :

En cas d'**insatisfaction** dans votre prise en charge, vous pouvez en faire part **oralement au cadre de santé ou au chef de service**, par **courrier au directeur de l'hôpital**, ou **sur le site UNYON**, rubrique **patients/vos droits et devoirs/réclamation**. Toute demande sera traitée. Vous serez informé par écrit des suites données à votre réclamation.

Déclaration d'un évènement sanitaire indésirable :

Vous avez la possibilité de faire un signalement relatif à un acte de soins, un produit à usage médical sur la plateforme nationale www.signalement-sante.gouv.fr

Pour vous accompagner

Vous pouvez joindre :

> Mme WEINBRENNER
(Représentante des usagers titulaire)

> M. MESNARD
(Représentant des usagers titulaire)

> Mme ADRIEN
(Représentante des usagers suppléante)

> Mme THIERRY
(Représentante des usagers suppléante)

En contactant le secrétariat du service clientèle au 03 86 48 48 81 ou par mail au scientele@ch-auxerre.fr ou via le site internet.

Pour toute question ou remarque :

 Centre Hospitalier d'Auxerre,
2 boulevard de Verdun, BP 69,
89 011 Auxerre Cedex
 ou scientele@ch-auxerre.fr
 ou 03.86.48.48.81

Plus d'informations sur :

www.gh-t-nyon.fr

(Onglet « Patients »

puis « vos droits et devoirs »)



SCAN ME



Patients et Proches : quels sont vos DROITS ?

Décisions
Confidentialité Famille Représentants Directives
Protection Patients DROITS Données
Usagers Réclamation
Associations Responsabilités Confiance
Accompagnement
Consentement

Choisir d'être accompagné

Personne de confiance :

Toute personne majeure **peut désigner une personne de confiance**.

La personne de votre choix pourra **vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé**. Elle pourra recevoir l'information médicale et sera consultée en priorité. Elle sera votre porte-parole si un jour vous n'êtes plus capable d'exprimer votre volonté.

Le formulaire de désignation devra être co-signé par vos soins et votre personne de confiance. Elle est modifiable à tout moment par les deux parties.

Code de santé publique (Art L.1111-6 de la loi n°2016-87 du 02/02/2016),

Personne à prévenir :

Vous pouvez désigner une personne à prévenir. Elle sera contactée par l'équipe soignante en cas d'événement(s) particulier(s) organisationnel(s) ou administratif(s).

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être **la même personne ou deux personnes différentes**.

Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une **déclaration écrite**, appelée « *Directives Anticipées* » afin de préciser ses **souhaits quant à sa fin de vie**, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Décret n°2016-1067 du 03/08/2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n°2016-87 du 02/02/2016.

Consentement éclairé :

Aucun acte de soins ne peut être réalisé contre votre volonté. Vous devrez après avoir reçu les informations par les professionnels, **accepter les soins en signant des formulaires de consentements éclairés** pour tout acte invasif ou à risque (intervention chirurgicale, anesthésie, imagerie...).

Vos données personnelles

Confidentialité :

Lors de votre hospitalisation, vous avez le **droit au respect de votre vie privée**. Tout le personnel du Centre Hospitalier d'Auxerre s'engage à **garantir la confidentialité des informations** vous concernant. Vous pouvez être hospitalisés en bénéficiant d'une non divulgation de présence.

Droit à l'information :

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé et votre prise en charge, avant, pendant et après votre passage à l'hôpital.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

Le RGPD vient renforcer les dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et vous ouvre de ce fait de nouveaux droits. **La collecte de l'ensemble de vos données doit permettre votre prise en charge administrative et médicale** au sein de l'établissement et ce à toutes les étapes de votre séjour.

L'ensemble des traitements de vos données est réalisé sous la responsabilité de l'établissement. Celui des consultations libérales l'est sous la responsabilité des praticiens. Les données ne sont conservées que pour la durée nécessaire à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle. **Sauf opposition de votre part**, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives.

Vous disposez de **droits concernant vos données personnelles** (droit d'accès, de modification et d'effacement).

Vos responsabilités

Gestion des biens et des valeurs :

Vous pouvez **déposer auprès du régisseur de l'hôpital vos valeurs** (argent, supports bancaires et bijoux) **et vos objets connectés**. Vous devrez remplir et signer une fiche de dépôt reprenant votre décision. Si vous décidez de ne pas le déposer, la loi du 06-07-1992, **dégage l'établissement de toute responsabilité en cas de détérioration ou de disparition** (perte ou vol)

Accès au dossier médical :

Vous pouvez **accéder à votre dossier médical sur demande écrite**. Un formulaire est à votre disposition auprès des secrétariats médicaux ou du service de la clientèle ou sur notre site internet. Cette demande doit être **accompagnée de vos justificatifs d'identité et adressée au directeur** de l'établissement. La délivrance des copies de dossier donne lieu à une **facturation** selon un tarif disponible auprès du service clientèle ou en le téléchargeant sur notre site internet (www.gh-t-union.fr)

Refus de soins :

Vous avez le **droit de refuser les soins** qui vous sont proposés ; ce droit est consacré dans la loi du 4 mars 2002. L'équipe médicale est toutefois tenue de vous informer de votre situation et d'insister sur les conséquences de votre refus. **Votre décision devra être écrite et signée**.

Sortie contre avis médical :

Vous avez le **droit de sortir contre avis médical**, une fois que le médecin vous aura expliqué les bénéfices et les risques de votre décision. Vous pouvez quitter l'hôpital, si tel est votre choix, **sous couvert d'avoir signé un document vous engageant**.