



# Hôpital de Mont-Saint-Martin

**GroupesOS**  
Santé

# **L'hôpital de Mont-Saint-Martin est un établissement du Groupe SOS Santé**

## **Groupe SOS santé**

Le Groupe SOS Santé offre une approche alternative, alliant les avantages des hôpitaux publics et ceux du secteur privé, grâce à ses établissements privés à but non lucratif.

Acteur majeur de la santé, le Groupe SOS propose une offre de soins performante, centrée sur les besoins de la personne et accessible quel que soit le niveau de revenu. Nous contribuons ainsi au maintien de services de soins utiles à la population sur des territoires menacés par le phénomène de la désertification médicale. Grâce aux méthodes modernes mises en œuvre dans ses parcours de soins, le Groupe SOS s'engage à innover constamment pour mieux répondre aux besoins des patient(e)s.

**L'HÔPITAL DE MONT-SAINT-MARTIN** est un établissement du Groupe SOS Santé, première entreprise sociale en Europe. Le Groupe vient en aide aux personnes en difficulté, en France et à l'étranger : hôpitaux non lucratifs, EHPAD, structures sociales et médico-sociales, ateliers et chantiers d'insertion, crèches, établissements culturels, cafés multiservices dans des territoires isolés, ONG, ...

Avec plus de 22 000 personnes employées et 750 établissements et services, les actions du Groupe SOS ont, chaque année, un impact sur plus de 2 millions de bénéficiaires.

Pour en savoir plus [www.groupe-sos.org](http://www.groupe-sos.org)



# Sommaire

<b>Bienvenue à l'hôpital de Mont-Saint-Martin</b>	<b>5</b>
<b>Une offre de soins diversifiée</b>	<b>6</b>
<b>Pour votre sécurité</b>	<b>7</b>
<b>Votre transport</b>	<b>7</b>
<b>Les consultations</b>	<b>8</b>
<b>Votre admission</b>	<b>9</b>
<b>Les frais d'hospitalisation</b>	<b>10</b>
<b>Vos médicaments lors du séjour</b>	<b>11</b>
<b>Vos médicaments à la sortie</b>	<b>11</b>
<b>Votre hôpital</b>	<b>12</b>
<b>Votre sortie</b>	<b>14</b>
<b>Votre satisfaction</b>	<b>14</b>
<b>Démarches d'amélioration continue</b>	<b>15</b>
<b>Les réclamations</b>	<b>15</b>
<b>Vos droits</b>	<b>16</b>
<b>Protection des données personnelles</b>	<b>18</b>
<b>Charte de la personne hospitalisée</b>	<b>19</b>

## **Bienvenue à l'hôpital de Mont-Saint-Martin**

Madame, Monsieur,

Toutes les équipes de l'Hôpital de Mont-Saint-Martin vous souhaitent la bienvenue. Ce livret d'accueil vous fournit toutes les informations pratiques dont vous pourriez avoir besoin au cours de votre séjour.

L'ensemble du personnel de notre établissement est présent afin de s'assurer du bon déroulement de votre hospitalisation.

En tant que patient, vous êtes au cœur de nos préoccupations. Tout au long de votre parcours de soins, nous mettons notre savoir-faire à votre service pour vous offrir un accompagnement personnalisé, en veillant à votre confort et à votre bien-être.

Les équipes médico-soignantes sont vos partenaires tout au long de ce parcours, et les équipes logistiques et administratives veilleront à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Nous nous investissons pleinement pour créer ensemble un cadre de soins qui vous soit bénéfique, où vos besoins sont pris en charge avec attention et bienveillance.

**La direction**



# Une offre de soins diversifiée

## Un hôpital de proximité

En tant qu'établissement ESPIC (Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif), l'Hôpital de Mont-Saint-Martin est destiné à être l'hôpital de référence du Pays-Haut. Son rôle premier est de répondre aux besoins de la population du bassin.

Afin d'assurer cette mission de proximité, il dispose d'une offre de soins complète en termes de services et d'équipements. Il est ouvert sur la ville. Cette démarche se traduit au travers d'un partenariat privilégié avec les professionnels de santé : médecins traitants, personnels paramédicaux et CPTS.

Notre établissement s'inscrit également dans des filières de soins avec les autres structures du bassin et les établissements transfrontaliers.

## Une offre de soins diversifiée

- ▶ Médecine polyvalente et gériatrique (cardiologie-néphrologie-pneumologie) en hospitalisation complète ou Hôpital De Jour (HDJ)
- ▶ Chirurgie en hospitalisation complète ou unité de chirurgie ambulatoire (UCA)
- ▶ Maternité et obstétrique incluant urgences gynécologiques (UGO)
- ▶ Services de soins de suite :
  - Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
  - Service d'hospitalisation à domicile (HAD)
  - Service de soins à domicile (SSIAD).
- ▶ Santé mentale avec un service d'hospitalisation complète ou de jour et des services de consultations :
  - Centres Médicaux Psychologiques (CMP)
  - Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)
  - Collaboration avec SOS Solidarités
  - Équipe Mobile de Gestion de Crise (EMSP).
- ▶ Services spécifiques :
  - Service des urgences
  - Réadaptation Cardio-Vasculaire (RCV)
  - Centre de lutte antituberculeux (CLAT)
  - Centre de santé sexuelle (CSS)
  - Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (CEGIDD)
  - Service d'imagerie
  - Laboratoire privé (Ouilab).

## Un hôpital qui participe à des actions de santé publique

Il assume ses missions, dans la lutte contre les maladies infectieuses ainsi que dans la prise en charge des urgences : médicales, chirurgicales, sociales, psychiatriques.

## Un hôpital de référence sur le territoire

Sa vocation est d'assurer une mission diagnostique, de surveillance, de traitement et de prévention, d'évaluation des pratiques, pour tout patient, sans distinction.

## L'accueil des personnes en situation de handicap

L'hôpital assure la prise en charge des personnes en situation de handicap en veillant à leur faciliter l'accès de l'ensemble des services. De plus, il offre à ces personnes la possibilité d'être accompagnées. Pour cela, il met à disposition un lit ou un fauteuil pour l'accompagnant ou l'aidant.

## Pour votre sécurité

- Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de notre établissement
- Respectez les matériels de lutte contre l'incendie (extincteurs, portes coupe-feu, ...)
- Ne touchez pas aux installations électriques. N'utilisez pas de prises multiples
- Reconnaissez, à l'aide du plan affiché dans l'unité de soins, les couloirs et les issues de secours. Si nécessaire, adressez-vous au personnel hospitalier
- Signalez au personnel toute situation anormale ou tout danger apparent.

## Votre transport

Si votre état de santé le justifie, le médecin peut vous prescrire un transport sanitaire : ce n'est pas un droit mais une prescription médicale. Le personnel se charge de contacter l'entreprise de transport.

En tout état de cause, le choix du transporteur vous appartient ; les frais occasionnés restent à votre charge et seront remboursés selon les règles propres à votre régime de caisse maladie.



# Les consultations

## La franchise médicale

Les personnes bénéficiaires du régime général devront s'acquitter d'un forfait de 24 euros pour les actes médicaux atteignant un montant égal ou supérieur à 120 euros. Cette participation est prise en charge par certaines mutuelles de santé.

Les actes exonérés de franchise médicale sont : l'imagerie médicale (radiologie, scanner, IRM, échographie), la biologie médicale, l'affection de longue durée, l'accident du travail, la maladie professionnelle et la maternité.

## Les consultations hors parcours de soins (hors urgences)

Si vous ne présentez pas une lettre de votre médecin traitant et/ou si vous n'avez pas déclaré un médecin traitant auprès de votre caisse d'assurance maladie, vous êtes considéré(e) hors parcours de soins. Votre ticket modérateur est majoré de 40% au plus, limité à 10,60€. Cette majoration est à votre charge et n'est pas prise en charge par les complémentaires santé (mutuelle, assurance...).

## La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

L'Hôpital propose une permanence d'accès aux soins de santé pour faciliter l'accès au système de santé (consultations, examens médicaux, délivrance de médicaments) des personnes en situation de précarité et les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

## Prothèses dentaires, auditives et lunettes

En liaison avec l'équipe soignante, vous veillerez à une vigilance accrue de ces matériels. Vous informerez le personnel soignant que vous êtes porteur de prothèses auditives, dentaires ou lunettes.

## Formalités médicales

### Veillez apporter :

- ✓La lettre de votre médecin traitant
- ✓Votre carnet de santé
- ✓Vos ordonnances médicales des traitements en cours
- ✓Vos résultats des derniers examens (radiographies, échographies, laboratoire...)
- ✓Le consentement éclairé de chirurgie, à l'anesthésie et aux actes de soins invasifs .

### Pour les patients sous tutelle :

- ✓La pièce d'identité du patient et du tuteur
- ✓L'autorisation aux soins et le consentement éclairé : signé par le tuteur
- ✓Le jugement du tribunal de mise sous tutelle.

### Pour les mineurs :

- ✓L'autorisation de soins et consentements signés par le(s) détenteur(s) de l'autorité parentale. En cas de séparation/divorce : la signature des deux parents est toujours OBLIGATOIRE
- ✓Si un seul parent détient l'autorité parentale exclusive : copie du jugement du tribunal
- ✓Une copie de la pièce d'identité du mineur et de tous les détenteurs de l'autorité parentale.

## **Votre admission**

### **Formalités administratives**

Le service des admissions est ouvert du lundi  
au vendredi de 8h00 à 17h00

[www.hopital-montsaintmartin.com](http://www.hopital-montsaintmartin.com)  
03.82.44.70.00

Après votre consultation médicale ou préopératoire et dès que vous avez connaissance de votre date d'hospitalisation, présentez-vous au service des admissions (enregistrement) dans le hall de l'hôpital pour effectuer vos démarches de préadmission muni(e) des documents suivants :

- Un justificatif d'identité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour)
- Votre carte vitale à jour ou l'attestation d'une caisse d'assurance maladie précisant l'ouverture des droits
- Votre carte d'affiliation à une caisse complémentaire de santé (mutuelle, assurance...)
- Pour les accidents du travail, votre feuille d'accident du travail ou maladie professionnelle délivrée par l'employeur ou accord CPAM (formulaire S6201 C), formulaire E123 pour les ressortissants de l'Union européenne, attestation assurance privée
- Votre carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et victimes de guerre bénéficiant de l'article L115 si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection indiquée sur le carnet
- La carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants d'un état de l'Union européenne et le formulaire S2 (à demander à votre caisse de maladie 15 jours avant l'hospitalisation)
- La vignette d'une mutualité pour les ressortissants belges
- La carte de la CNS (Caisse Nationale de Santé) pour les ressortissants belges travaillant au Luxembourg
- Les coordonnées d'une personne à prévenir.



## Les frais d'hospitalisation

### Si vous êtes assuré(e) social(e)

Vous pouvez avoir à votre charge le montant du ticket modérateur (soit 20 % des frais) ainsi que le forfait journalier de sortie à régler. Pour connaître vos éventuelles exonérations, veuillez vous adresser au bureau des admissions.

### Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Si vous n'êtes affilié(e) à aucun organisme d'assurance maladie ou si vous ne disposez pas des ressources suffisantes : vous pouvez, sous certaines conditions, bénéficier de la couverture maladie universelle (CMU) de base et complémentaire ou l'AME (Aide Médicale d'État). Le personnel du service social peut vous accompagner dans vos démarches.

Si vous êtes ressortissant d'un pays hors Union européenne vous êtes redevable des frais de séjour, sauf en cas de présentation d'une prise en charge.



## **Vos médicaments lors du séjour**

### Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

Apportez vos dernières ordonnances (ou photocopies) et vos médicaments habituels. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance.

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

### Que dois-je faire de mes médicaments ?

Remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission.

### Pourquoi dois-je apporter mes médicaments ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

### Les médicaments apportés par mes proches sont-ils autorisés ?

NON. Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement.

En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

## **Vos médicaments à la sortie**

### Que dois-je faire de mon ancien traitement ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est adapté à votre état de santé.

Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

### Si j'ai des questions sur mon nouveau traitement ?

Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et pourra répondre à vos questions.

Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

### Vais-je récupérer mes anciens médicaments ?

OUI. L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

# Votre Hôpital



**Les Chambres :** Notre établissement vous propose des chambres doubles ou individuelles. Il est préférable de ne pas apporter d'objets de valeur, ou à défaut de les déposer dans le coffre lors de votre admission. Veillez à apporter vos affaires de toilette et vos vêtements de nuit.

Si vous désirez une chambre individuelle, signalez-le dès votre prise de rendez-vous. Selon nos disponibilités, vous serez installé(e) dans une chambre correspondant à votre demande. A noter qu'un supplément sera appliqué.



**Le Téléphone :** Pour l'ouverture d'une ligne téléphonique, le dépôt d'une avance pour vos consommations téléphoniques ainsi que des frais d'ouverture de ligne non remboursables seront facturés.

**Le Courrier :** Le courrier adressé aux patients est distribué du lundi au vendredi. Demandez à vos correspondants de rédiger l'adresse comme suit :



*Madame-Monsieur / nom du service  
Hôpital de Mont-Saint-Martin  
4, rue Alfred Labbé - 54350 Mont-Saint-Martin*

Pour expédier votre courrier, préalablement affranchi, vous devez le remettre à l'accueil.



**Le Wifi :** Le wifi est à votre disposition gratuitement ; présentez-vous muni d'une pièce d'identité à l'accueil.



**Télévision :** Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs, exceptées les services d'hospitalisation en santé mentale. Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un accès à titre payant.



**Les Repas :** Une diététicienne diplômée est spécialement chargée de composer et d'équilibrer le menu. N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante les produits que vous n'aimez pas ou auxquels vous êtes allergique.

**Les Visites :** Votre entourage est le bienvenu lors des horaires de visites (se renseigner auprès du service). La présence des enfants n'est pas toujours souhaitable.

Certaines situations peuvent occasionner des restrictions de visite. L'équipe soignante vous renseignera utilement :



- Éviter les visites trop longues et en groupe qui peuvent perturber le repos des autres patients
- Ne pas apporter de tabac, boissons alcoolisées et aliments, drogues et armes
- Les animaux ne sont pas autorisés au sein de l'établissement.



**Les accompagnants** : Dans certains services, un membre de votre famille peut passer la nuit auprès de vous : mise à disposition d'un lit d'appoint et ticket repas disponible à la caisse.



**L'hygiène** : L'hygiène des mains est appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par les patients et leurs visiteurs. Si vous présentez des signes d'infection (fièvre, état grippal...), veuillez prendre contact auprès de votre médecin pour avis médical.

Les plantes sont interdites en raison des bactéries ou des champignons qui se développent dans l'eau ou dans la terre de ces végétaux.



**Les interprètes** : Certains professionnels peuvent parler votre langue et vous accompagner en tant qu'interprètes. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant.



**Le culte, les associations et les bénévoles** : Pour rencontrer le culte de votre choix, nous vous invitons à vous renseigner à l'accueil. L'ensemble du personnel vous assure le respect de votre liberté de conscience et de croyance. Il en est de même pour obtenir les coordonnées des associations et bénévoles qui interviennent auprès des patients.

**Les Représentants des Usagers** : Les représentants des usagers sont des bénévoles qui vous représentent au sein des instances de l'hôpital. Ils ont pour principale mission de porter votre parole et sont les garants du respect de vos droits et de vos intérêts.

#### **Mon espace santé :**



Pour les professionnels de santé : Ce service public permet aux professionnels de santé de l'hôpital, lors de votre visite, de partager les informations utiles (courrier de sortie, compte-rendu opératoire, ordonnance, etc.) dans le dossier médical partagé (DMP) et d'assurer un suivi médical sécurisé.

Pour le patient : L'espace santé va permettre à chaque patient de retrouver toutes ses informations de santé de manière sécurisée au même endroit.

# Votre sortie

## La permission de sortie

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e), vous pouvez obtenir une permission de sortie pour une période de moins de 48h. Vous aurez à prendre en charge vos frais de transport qui ne pourront pas être remboursés par l'Assurance Maladie.

## Préparation de votre sortie

Votre sortie se prépare dès les premiers jours d'hospitalisation. Si des dispositions spécifiques sont nécessaires pour organiser votre retour : parlez-en au médecin ou à l'équipe soignante du service, qui vous orientera vers les personnes compétentes, notamment les assistantes sociales.

Votre sortie est possible après avis médical et se déroule le matin. Avant de quitter notre établissement pensez à vérifier que vous n'avez laissé aucun objet personnel dans votre chambre.

Présentez-vous au service des admissions pour régulariser votre dossier et procéder au règlement des éventuels frais à votre charge. Un bulletin d'hospitalisation pourra vous être remis.

Pour les enfants de moins de 10 ans, il est nécessaire qu'un accompagnant qui ne soit pas le conducteur soit présent pour la sortie. Au-delà de 10 ans, la présence du deuxième accompagnant n'est plus nécessaire.

## Sortie contre avis médical

Si vous demandez votre sortie contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une attestation certifiant que vous avez été informé(e) des risques encourus pour votre santé. Cette attestation constitue une décharge de responsabilité pour notre établissement.

# Votre satisfaction

La culture de la Qualité et de la Sécurité des Soins est une des valeurs de l'Hôpital de Mont-Saint-Martin. Engagé depuis plusieurs années dans les démarches d'amélioration continue des pratiques - notamment au travers des Certification HAS - l'établissement a orienté sa stratégie vers la pérennisation d'une prise en charge adaptée, sécurisée et qualitative pour chacun des patients.

La Direction, conjointement au corps médical, s'est engagée au travers de son projet d'établissement à répondre à la politique de santé nationale. Afin de garantir la qualité et la sécurité des soins, l'hôpital a identifié des vigilances sur certains thèmes : pharmacovigilance, hémovigilance, infectiovigilance, biovigilance, identitovigilance, matériovigilance, radiovigilance, magnétovigilance, bientraitance, droits et informations du patient, veille sanitaire, douleur, hygiène et sécurité alimentaire.

En toute transparence, les indicateurs (dossiers patients, Satisfaction patient, etc...) issus de ces démarches sont à disposition des usagers : en affichage au sein de l'établissement et sur le site Qualiscope.

Dans ce cadre, nous vous invitons, avant votre départ, à remplir le questionnaire de satisfaction et à nous faire part de vos remarques et suggestions. Une fois rempli, même sous forme anonyme, il pourra :

- Être déposé dans la boîte aux lettres du service
- Être remis au cadre de santé du service
- Être adressé par courrier.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts à nos patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients : **l'enquête E-Satis**. Dans le cadre de l'enquête, vous serez invité(e) à nous communiquer votre adresse mail lors de votre admission. Vous recevrez ensuite un questionnaire de satisfaction, anonyme et en ligne.

# Démarches d'amélioration continue

Des professionnels spécifiquement formés assurent la continuité de la démarche d'amélioration continue par le biais de différentes instances :

➤ **Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD)** : il a pour mission de proposer et d'améliorer la prise en charge de la douleur.

➤ **Le Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)** : il contribue à l'amélioration de la sécurité des patients transfusés et assure le respect des règles d'hémovigilance.

➤ **Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)** : son rôle consiste à organiser, planifier et animer la lutte contre les infections nosocomiales en étroite collaboration avec la direction de l'établissement, le président de la Commission Médicale d'Etablissement et le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

➤ **La Cellule d'identitovigilance (CIV)** : elle permet de prévenir les erreurs, de surveiller et de gérer les risques liés à l'identité.

➤ **Le Comité de liaison pour l'alimentation et la nutrition (CLAN)** : il permet d'éviter les dérives nutritionnelles (dénutrition, malnutrition, ...).

➤ **La Commission du médicament et des dispositifs médicaux (COMEDIMS)** : elle a pour mission l'élaboration de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles au sein de l'établissement de santé.

➤ **La Commission des usagers (CDU)** : elle a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Ainsi, lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées doivent être mises à la disposition des membres de la Commission.

## Les réclamations

Si vous rencontrez des difficultés lors de votre séjour, plusieurs possibilités s'offrent à vous pour adresser votre plainte/réclamation :

- Vous êtes invités à formuler votre réclamation par courrier (postal ou électronique) en décrivant clairement les faits. Vous pouvez adresser votre courrier directement à la Direction soit :
  - ⇒ par voie postale : *Hôpital de Mont-Saint-Martin - 4, rue Alfred Labbé - 54350 Mont-Saint-Martin*
  - ⇒ par voie électronique : *administration-msm@groupe-sos.org*
- La Commission des Usagers (CDU) peut être contactée. Vous pouvez obtenir ses coordonnées à l'accueil ou sur le site internet de l'hôpital.

Veillez noter que vous pouvez également signaler tout événement indésirable dont vous auriez fait l'objet durant votre séjour sur le portail du Ministère de la Santé et de la Prévention en suivant le lien suivant :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

# Vos droits

## La désignation d'une personne de confiance

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux et être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté(e). Dans le cadre où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance. Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions, elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

## La rédaction des directives anticipées

Décret numéro 2006-11.9 du 6 février 2006 : Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté :

- Ce document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une – qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.
- Ce document a une durée de validité illimitée. Il est modifiable ou révocable à tout moment.
- Ce document indique les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant « les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement ».

## La non divulgation de présence

Vous pouvez demander, conformément à l'article R 1112-45 du Code de la Santé publique, qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement. Votre demande est valable uniquement pour la durée de votre séjour. Merci de prévenir le bureau des admissions et le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Si toutefois, vous souhaitez permettre à quelques personnes de vous rendre visite, vous serez seul(e) à pouvoir les informer de votre présence en leur indiquant le numéro de votre chambre ainsi que le service dans lequel vous vous trouvez.

## Les dommages associés aux soins

Si vous avez subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de vous en informer au plus vite, de préférence dans les 24h, sans excéder 15 jours après sa détection. L'information doit être claire, loyale, appropriée et délivrée par le médecin dans le cadre d'un entretien individuel. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins. (loi du 4 mars 2002).

## L'identitovigilance

Afin d'éviter tout risque de confusion sur votre identité, nous vous demanderons de respecter le port obligatoire d'un bracelet d'identification au sein de notre établissement. En effet, les différents professionnels de santé doivent pouvoir vérifier votre identité à chaque étape de votre prise en charge.

## **Le consentement et le refus de soins**

Un acte de soins ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Vous avez donc le droit de refuser un acte de soins. Dans ce cas, le médecin vous expliquera les risques encourus et les alternatives possibles. Les professionnels de santé sont dans l'obligation de vous tenir informé(e) de votre état de santé sauf si vous ne le souhaitez pas.

## **Votre droit d'accès au dossier médical**

Un dossier médical comportant toutes vos informations de santé est constitué au sein de l'établissement.

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier en faisant une demande auprès de la direction de l'hôpital. Afin de vous donner toute satisfaction, veuillez nous préciser les documents dont vous avez besoin et la raison pour laquelle vous souhaitez avoir ces pièces.

Les éléments peuvent vous être communiqués directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque patient a droit à une première copie gratuite de son dossier médical, sur simple demande. Ce droit vous permet d'obtenir, sans frais, l'ensemble des informations relatives à votre santé conservées par l'hôpital. Ce droit est exclusivement réservé à la personne concernée et ne s'applique pas aux ayants droit d'un patient décédé. Ces derniers peuvent cependant solliciter une copie du dossier médical, mais cette demande peut être soumise à des frais.

### **Conservation de votre dossier médical :**

Conformément au Code de la Santé Publique, le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du bénéficiaire dans l'établissement ou au moins jusqu'au 28ème anniversaire du patient ou pendant dix ans à compter de la date de décès.

Depuis la publication de la loi du 4 mars 2002, nous devons considérer que le délai de conservation des archives est désormais conditionné par la durée légale de prescription des actions (soit 10 ans après consolidation du dommage) ainsi que pour l'intérêt des malades.

## **Le don d'organes**

Donneur ou pas, la première chose à faire c'est de le dire. Une question de loi mais aussi de psychologie. Dire votre choix et demander leur décision à ceux qui vous entourent, c'est assurer que la volonté de chacun sera connue et respectée des autres. Si vous ne voulez pas donner vos organes, pensez à aller vous inscrire sur « le registre national des refus ». Pour plus d'informations (Cf. Arrêté du 16 août 2016 portant homologation des règles de bonnes pratiques relatives à l'entretien avec les proches en matière de prélèvement d'organes et de tissus).

# Protection des données personnelles

L'Hôpital de Mont-Saint-Martin dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients. Ce système permet aussi d'assurer la gestion administrative, la facturation des actes et de réaliser des travaux de recherche ou d'analyses des soins.

Ce système est hébergé chez un hébergeur de données agréé à cet effet et traité par des partenaires dûment autorisés.

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant (ou la personne sous votre tutelle) que nous collectons, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique régulier et seront traitées sous la responsabilité de l'Hôpital.

Seuls les professionnels de santé qui vous suivent peuvent accéder aux données médicales vous concernant ou celles de la personne sous votre tutelle. L'Hôpital de Mont-Saint-Martin peut également être amené avec votre accord explicite, à transmettre ces données à des professionnels de santé externes à l'Hôpital qui pourraient intervenir dans votre prise en charge.

Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical.

Conformément à la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, vous disposez d'un droit d'accès aux données non médicales, de rectification et d'opposition et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser à tout moment :

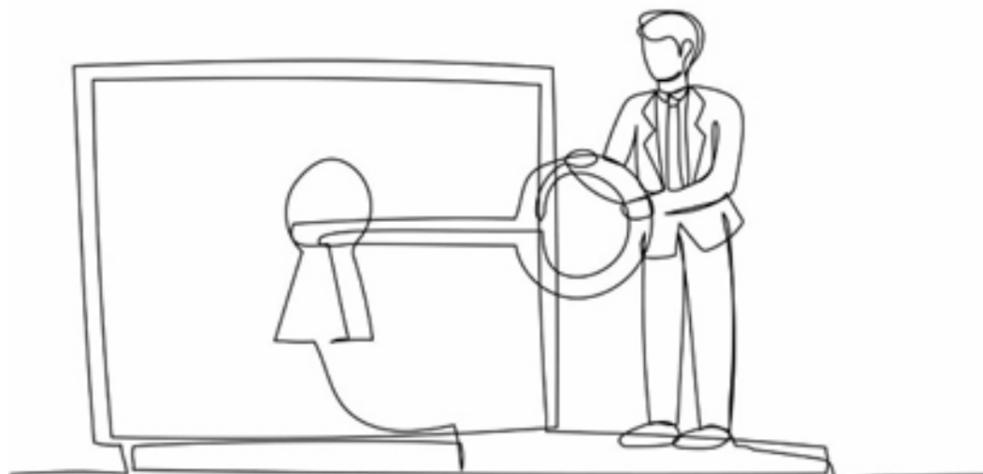
➤ A la Directrice de l'Hôpital à l'adresse postale suivante :

4 Rue Alfred Labbé - 54350 Mont-Saint-Martin

➤ Au Délégué à la Protection de Données à l'adresse :

[contact-rgpd.sante@groupe-sos.org](mailto:contact-rgpd.sante@groupe-sos.org)

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.





# 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.

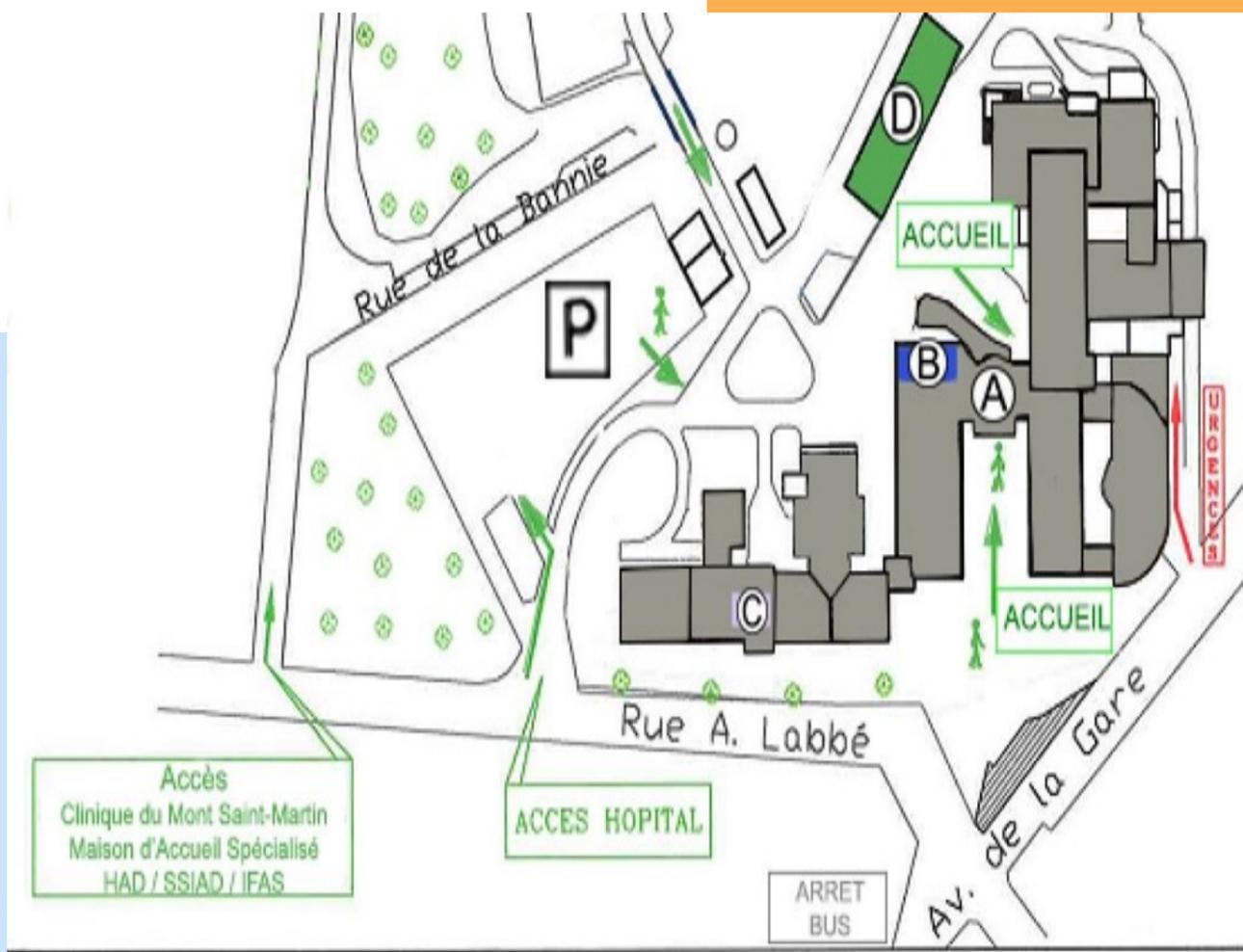


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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.



**Vous venez en bus :**

Arrêt « Hôpital » :  
ligne A / SuperNavette (SN)



**Vous venez en voiture :**

Parking sur place

## Hôpital de Mont-Saint-Martin

### Horaires d'ouverture de l'accueil

Du lundi au vendredi de 07h à 19h.

### Contact

4 rue Alfred Labbé

54350 Mont-Saint-Martin

03 82 44 70 00

[www.hopital-montsaintmartin.com](http://www.hopital-montsaintmartin.com)

<http://www.groupe-sos.org>