

CONFIDENTIALITÉ



L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. En le signalant à votre médecin référent, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs.

Aucune information vous concernant ne sera donnée par téléphone, sauf demande explicite de votre part.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT

L'ensemble des informations concernant votre santé et les soins réalisés vous est délivré au cours de l'entretien d'admission avec votre médecin. **Votre participation aux soins et votre consentement sont fondamentaux.**

Vous prenez, après avoir dialogué avec le médecin du service, les décisions concernant votre état de santé.



PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS



Pour toutes requêtes, nous vous invitons à **vous adresser au Cadre de Santé**, qui est la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour les enregistrer, ou bien envoyer un courrier au responsable légal de l'établissement. Vous pouvez demander par écrit que votre requête soit examinée par la CDU. Il vous appartient de la résumer et de la remettre au Cadre de Santé qui la transmettra à la CDU. Vous pouvez également envoyer un courrier à la Direction.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté**. Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements. Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, confiez-les au médecin ou signalez-lui leur existence.



ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



Vous avez la possibilité de **demandeur l'accès à votre dossier médical**. Cela concerne l'ensemble des documents composant le dossier patient, à l'exception de notes personnelles et des informations recueillies auprès ou concernant des tiers. **Votre dossier est archivé pour une durée de 20 ans**. Nous vous conseillons de demander l'accès à votre dossier médical par l'intermédiaire d'un professionnel de santé compétent que vous désignerez, afin qu'il puisse vous informer précisément des aspects techniques contenus dans ce dernier. Vous pouvez accéder à votre dossier médical en procédant de la manière suivante :

- Adresser votre demande par écrit au Directeur
Clinique Les Tamarins Sud
38 chemin Cachalot
97410 Saint-Pierre
- Joindre une copie de votre carte nationale d'identité ou passeport
- Préciser les modalités de communication que vous aurez choisies :
 - communication par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez (en indiquant son nom et ses coordonnées), ou envoi de documents à son intention ;
 - consultation sur place (dans ce cas, un accompagnement médical facultatif vous sera proposé) ;
 - envoi des documents à votre adresse.

Frais de reprographie et d'envoi : conformément aux dispositions législatives et réglementaires, les frais de reprographie et d'envoi en recommandé avec accusé de réception des documents vous seront facturés.

Délais d'envoi : les délais d'envoi prévus par la loi sont de 8 jours, à compter du moment où votre demande est complète, pour les dossiers de moins de 5 ans, et de 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés, nous vous informons que **vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant.**



L'établissement dispose de logiciels destinés au traitement automatisé de données nominatives, dont l'objectif est de **faciliter la gestion des fichiers patients et de réaliser des travaux statistiques, ceci dans le strict respect du secret médical.** Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation ou consultation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique nominatif, réservé à l'usage exclusif de l'établissement (agrément de la Commission Nationale Informatique et Libertés).

IDENTITOVIGILANCE

Nous vous proposons, dans le cadre de la procédure d'identitovigilance (système de surveillance et de prévention des risques d'erreur d'identification du patient), **d'insérer votre photo à votre dossier médical.**



Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre séjour.

N'utilisez pas les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne. Vous mettez votre vie en danger. Nous vous rappelons que l'usurpation d'identité est un délit puni par la loi (article 434-23 du Code Pénal).

COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Cette commission **facilite vos démarches** et celles de vos proches, et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, **exprimer vos plaintes.**

Son objet est :

- de veiller au respect des droits des usagers ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades.

Une personne pourra être disponible sur rendez-vous afin de répondre à vos questions et/ou demandes particulières.

Pour toute réclamation importante, vous pouvez demander par écrit que votre problème soit examiné par la commission de relation avec les usagers. Dans ce cas, il vous appartient de résumer votre requête et de la remettre à la personne ressource qui la transmettra à la Commission. Vous pouvez également transmettre un courrier à la Direction.

Les professionnels des services de soins sont vos interlocuteurs privilégiés et restent les premières personnes à votre écoute pour vous informer.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



En attente de nomination

