

Droits des patients en fin de vie

La loi LEONETI de 2005 et la loi CLAEYS LEONETTI de 2016, relatives aux droits des patients en fin de vie, introduisent 4 notions essentielles :

- › La non-obstination déraisonnable, que l'on appelait autrefois « acharnement thérapeutique » est interdite par la loi,
- › Une procédure collégiale réunissant le médecin en charge du patient, un médecin expert et l'équipe soignante doit être mise en œuvre dans certaines situations de décisions médicales,
- › La prise en compte des directives anticipées et de l'avis de la personne de confiance,
- › Le droit de chaque personne à demander une sédation profonde et continue jusqu'au décès, dans certaines conditions.

La démarche palliative est inscrite dans le projet d'établissement du Centre Médical de Ceyrat. Les équipes soignantes et médicales sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

Personne de confiance

A votre arrivée, nous vous proposons de désigner une personne de confiance. Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches et pourra vous aider à prendre des décisions.

Si au cours de votre séjour, votre état de santé ne vous permet plus de donner un avis et de faire part de vos décisions, les équipes consulteront en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. Lors de prescriptions de traitements spécifiques, le médecin recueillera votre consentement ou le cas échéant, celui de votre personne de confiance.

Cette désignation peut être modifiée ou annulée à tout moment.

Directives anticipées

Le code de la santé publique prévoit : « Toute personne majeure, peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée directives anticipées ». La personne précise ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées permettent ainsi au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est important que vous les communiquiez à l'équipe médicale de l'établissement dès votre arrivée. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, vous pouvez demander un entretien au médecin.

Droit à l'information

Durant votre séjour, l'équipe médicale vous tiendra informé de votre état de santé en s'efforçant de rendre ses explications les plus claires possibles. Dans ce cadre, il vous sera demandé d'accorder ou non votre consentement pour l'acte médical ou les traitements qui seront pratiqués.

Le Centre Médical de Ceyrat est garant de ces informations, qui peuvent être utilisées par des professionnels de santé mandatés, soit dans le cadre de la continuité des soins, soit pour des évaluations générales de la santé des patients ou des soins qui leurs sont prodigués.

Protection juridique des majeurs

Il peut être nécessaire de prévoir une mesure de protection au bénéfice d'une personne majeure lorsque ses facultés mentales sont altérées. Le médecin évaluera la pertinence d'engager les démarches juridiques auprès du juge pour placer le patient sous protection juridique.

Contention

La sécurité du patient passe par un devoir de surveillance particulièrement accentué par le profil thérapeutique des personnes hospitalisées dans l'établissement. Au nom de la sécurité du malade et de la prévention d'un éventuel risque de chute, les soignants de l'établissement sont parfois amenés à poser des contentions au lit du patient. La mise en place des contentions (barrières sur le lit du patient en exemple) fait l'objet d'une prescription médicale. Cette prescription est étudiée en équipe et sa réévaluation est quotidienne.

Dans l'intérêt du patient et pour sa sécurité, nous remercions les proches de bien vouloir s'adresser au service médical avant toute mise ou retrait des barrières (ou autre type de contention) et de ne JAMAIS quitter la chambre sans les avoir remises dans leur position initiale.

Dossier médical

Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé ». Conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière visite, le dossier patient comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de confidentialité.

Vous pouvez consulter votre dossier ou en obtenir une copie pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant une demande écrite auprès de la Direction du Centre Médical de Ceyrat (fournir la photocopie de votre pièce d'identité).

Votre dossier médical vous sera mis à disposition selon un délai compris entre 2 et 8 jours. Si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter vos documents sur place, la consultation sera gratuite. Si vous souhaitez en obtenir une copie, les coûts d'expédition et reproduction seront à votre charge.

Droits de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité :

Conformément aux dispositions légales, le Centre Médical de Ceyrat met en œuvre les droits d'accès, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de même que les droits à l'effacement, la portabilité des données et le droit à la limitation du traitement le cas échéant. Le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit lors de son arrivée et de données créées par les professionnels de l'établissement pendant le séjour au Centre Médical. Les droits liés à la protection des données sont appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumis le Centre Médical.

Les patients du Centre Médical de Ceyrat peuvent à tout moment saisir la CNIL pour toute contestation sur le traitement des données.

Droit à la confidentialité et mise en œuvre de la protection des données

Le Responsable du Traitement de vos données est le Centre Médical de Ceyrat, représenté par son Directeur. Il définit les moyens et les finalités des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre. Les finalités des traitements de données sont les suivantes :

- › La constitution d'un dossier médical, pharmaceutique et de soins afin d'assurer la meilleure prise en charge de nos patients. Cela nécessite aussi le recueil de données administratives nécessaires à la prise en charge et à la facturation des séjours ou à l'établissement de données statistiques demandées par les organismes financeurs.
- › La tenue d'un dossier patient conforme à l'obligation réglementaire des établissements de santé.
- › L'amélioration continue de nos organisations et pratiques et l'évaluation de nos activités.
- › La recherche médicale et biomédicale selon le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche. Dans ce cas, le traitement des données est soumis à un consentement express de votre part.

Le Centre Médical assure le plus haut niveau de protection des données traitées. Les personnels sont soumis au secret professionnel. Dans le cadre de sa prise en charge, le Centre Médical peut être amené à échanger certaines données avec d'autres professionnels ou établissements de santé dans des cas spécifiques prévus par la loi et dans l'intérêt des patients. A aucun moment, le Centre Médical de Ceyrat n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage. Aucune donnée à caractère personnel n'est traitée à des fins commerciales ou de marketing.

Si le Centre Médical de Ceyrat souhaitait utiliser les données personnelles collectées à des fins différentes que celles prévues initialement, il s'engage à demander le consentement à leur utilisation auprès des personnes concernées.

Afin d'optimiser les échanges au sein de l'équipe de soin et garantir la prise en charge, les données sont informatisées à l'aide du logiciel OSIRIS. Elles sont traitées dans les locaux du Centre Médical avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers.

Le Centre Médical de Ceyrat respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation qui peuvent varier selon le temps nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles. Néanmoins, votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour. Nous vous informons que nous avons confié l'archivage des dossiers médicaux à un organisme agréé.

Un Délégué à la Protection des données est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données (RGPD) au sein du Centre Médical de Ceyrat. Il est déclaré auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) et vous pouvez le contacter aux coordonnées ci-dessous :

A l'attention du Délégué à la Protection des Données

Centre Médical de Ceyrat

27 Avenue des Cottages

63122 Ceyrat

Adresse électronique : RGPD-DPO@cmceyrat.fr



Droit à l'expression, réclamations et médiation

Exprimer votre satisfaction ou mécontentement est un point important pour améliorer la qualité des soins.

Les enquêtes de satisfaction

Un questionnaire de sortie vous sera mis à disposition dans le kit d'accueil et sera à compléter et laisser en chambre lors de votre sortie. L'enquête e-satis de la Haute Autorité de Santé (HAS) vous sera transmise par mail si vous avez renseigné cette information lors de votre arrivée.

Les réclamations

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre séjour, vous pouvez :

- › Demander une rencontre avec la cadre de santé ;
- › Contacter la responsable qualité, chargée des relations avec les usagers au 04 73 60 81 79 ou par email : usagers@cmceyrat.fr ;
- › Laisser un message sur le cahier intitulé « Eloges/plaintes » à l'accueil ;
- › Adresser un courrier au directeur d'établissement.

Toutes les plaintes et réclamations sont ensuite analysées en Commission Des Usagers, la CDU, qui en assure le traitement et le suivi.

Les voies de recours

Les usagers ont également la possibilité, en cas de préjudices consécutifs à une prise en charge, et dans le cadre de ses compétences, de saisir un médiateur ou un représentant de la CDU par écrit à l'adresse de l'établissement à l'attention du médiateur de la CDU.

Une rencontre sera organisée dans les huit jours suivant la saisine. Un rapport de la rencontre et des faits sera porté à la connaissance de la CDU. L'avis définitif de la commission vous sera transmis par courrier par sa présidente.

La commission des usagers (CDU)

La commission des usagers (CDU) est une commission pour les usagers qui se réunit régulièrement au sein du Centre Médical de Ceyrat. C'est une instance obligatoire de dialogue et d'échange composée paritairement de professionnels et de représentants des usagers soumis au secret professionnel.

Elle a pour objectif final l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte le regard de l'utilisateur.

Les représentants des usagers qui la composent sont nommés pour 3 ans renouvelables par l'Agence Régionale de la Santé (ARS). La liste nominative et actualisée des membres de la commission est affichée dans l'établissement (hall d'entrée de l'établissement, panneaux d'affichage vers les salles de soin) et dans le dépliant remis dans le livret d'accueil.

La CDU a pour mission de :

- › S'assurer du respect de vos droits et faciliter vos démarches et celles de vos proches ;
- › Être informée des événements indésirables dont les événements graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- › Être associée sur des projets pour améliorer la qualité et la sécurité de votre accueil et de votre prise en charge.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations déposées par les patients ainsi que des suites qui leur sont données.