



Livret d'accueil du patient
CLEA
**Centre Lyonnais des Emotions
et des Apprentissages
Enfants - Adolescents
Lyon**

Nous te souhaitons
la bienvenue
à CLEA !

Le Centre Lyonnais des Emotions et des Apprentissages (CLEA) vous souhaite la bienvenue !

Votre enfant/adolescent est admis au Centre Lyonnais des Émotions et des Apprentissages (CLEA). La Direction et l'ensemble de l'équipe vous souhaitent la bienvenue et vous remercient pour votre confiance.

CLEA possède un statut d'Hôpital De Jour (HDJ) spécialisé en pédopsychiatrie. Sa mission principale est donc celle du soin en santé mentale des mineurs. Nous avons à cœur d'offrir un accompagnement de qualité, mais également de respecter la dimension de bien-être, de garantir un climat de bienveillance et de sécurité tout au long de votre accompagnement.

Ce livret est destiné à vous présenter le centre et son fonctionnement, à vous expliquer l'organisation des soins, et à vous informer sur vos droits et ceux de votre enfant.

Nous espérons que les informations qu'il contient répondront à vos questions et vous guideront dans l'accompagnement de votre enfant. Toutefois, si des interrogations subsistent, n'hésitez pas à en faire part aux professionnels de l'établissement qui restent à votre disposition pour y répondre.

L'équipe de direction

BIENVENUE !
CE LIVRET D'ACCUEIL
T'ACCOMPAGNERA
PENDANT TON SUIVI
À CLEA.



PARENTS

Ce livret vous aidera à vous repérer. Bien sûr, vous pouvez solliciter l'équipe pour davantage de renseignements.



ÉDITO

Bienvenue2

SOMMAIRE3

PRÉSENTATION

Le projet du centre4

L'équipe.....5

La qualité.....5

LE PARCOURS DE SOIN

Le processus d'admission à l'Hôpital De Jour6

La prise en charge à l'Hôpital De Jour.....7

Le programme de soin.....7

L'organisation des soins8

La fin de la prise en charge.....8

VOS DROITS ET DEVOIRS

Charte du patient hospitalisé.....9

Charte de l'enfant hospitalisé.....10

Les droits des patients11

Commission Des Usagers.....12

Les plaintes et réclamations.....13

Dossier médical.....14

Accès au dossier médical14

Vos droits issus du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).....15

Le Dossier Médical Partagé (DMP).....15

LE PROJET DU CENTRE

CLEA est un Hôpital De Jour spécialisé en pédopsychiatrie.

Notre HDJ est ouvert depuis avril 2020. Il a reçu l'autorisation de l'Agence Régionale de Santé. Son accès n'est pas limité par un secteur géographique.

La prise en charge à l'HDJ se déroule dans les horaires d'ouverture du centre, **de 9 h 00 à 17h 00 du lundi au vendredi**. Les périodes de fermeture sont communiquées à chaque famille dès le début de la prise en charge.

Nous prodiguons actuellement des soins ambulatoires pour des jeunes âgés de 5 à 15 ans qui présentent :

- **Un Trouble Déficit de l'Attention avec Hyperactivité (TDAH) avec une dimension d'instabilité émotionnelle et/ou comportementale.**
- **Un Refus Scolaire Anxieux (phobie scolaire).**

En cas d'urgence : composez le 15

Vous pouvez également vous présenter dans l'un des **services des Urgences de Lyon ou des alentours** :

- Hôpital Femme Mère Enfant
59, boulevard Pinel - 69500 Bron
08 25 08 25 69
- Hôpital Edouard Herriot Pavillon N
(Si plus de 16 ans)
5, place d'Arsonval - 69003 LYON
04 72 11 69 53
- Urgences psychiatriques
UPRM Hôpital le Vinatier
95, boulevard Pinel - 69500 BRON
04 37 91 54 54
- Urgences de l'hôpital de Villefranche
Plateau d'ouilly Gleize - 69400 Gleize
04 74 09 68 43

Cette prise en charge doit être considérée **comme un complément des soins déjà engagés à l'extérieur.**

L'hospitalisation de jour intervient en effet lorsque les soins ambulatoires de première ligne, qu'ils soient uni ou pluri-professionnels, ne sont plus considérés comme suffisants par le patient, sa famille et les intervenants.

La demande d'admission à CLEA doit être **portée par le médecin** référent de l'enfant : son médecin généraliste, son pédiatre ou son pédopsychiatre (dans les situations de Refus Scolaire Anxieux). Celui-ci doit pour cela remplir un formulaire spécifique de demande d'admission.

Lorsque la demande nous semble conforme, **une consultation auprès d'un pédopsychiatre** de CLEA est proposée à la famille. A la suite de cette consultation, le pédopsychiatre envisage ou non de proposer **une deuxième consultation et un temps d'observation groupal** pour le jeune.

Notre équipe pluridisciplinaire propose ensuite au jeune et à ses parents **un Programme De Soins** pour un premier cycle. Ce Programme De Soins comprend une ou plusieurs demi-journées à l'Hôpital De Jour autour d'un groupe thérapeutique.

Partant du principe qu'une réflexion partagée avec le patient participe à une plus grande compréhension des soins et à un plus fort engagement de celui-ci dans ses soins, l'équipe s'engage à impliquer le patient et ses responsables légaux, s'ils le souhaitent, dans les différentes décisions concernant la prise en charge. Le médecin référent exposera notamment les bénéfices et risques de la prise en charge médicale proposée.

La prise en charge financière des soins (Assurance Maladie, mutuelle) est la même que dans tout établissement hospitalier. La prise en charge ne fait pas l'objet de dépassement d'honoraires.

L'équipe

L'équipe de CLEA est composée de :

- Président Directeur Général : Dr Olivier DREVON
- Directeur : Frédéric MAZENOD
- Responsable qualité – Attachée de direction : Camille BOURDAT
- Médecin pédopsychiatre responsable : Dr Charles-Édouard FOURNIER
- Psychologue coordinatrice : Emmanuelle MANTE
- Infirmière coordinatrice : Julie HUSSON
- Médecins pédopsychiatres
- Infirmières
- Psychologues cliniciens
- Psychologues neuropsychologues
- Psychologue sociale
- Ergothérapeute
- Psychomotricienne
- Éducatrice
- Assistante de service social
- Enseignant
- Psychopédagogue
- Orthophoniste
- Secrétaire médicale
- Éducateur sportif

L'établissement travaille en lien avec des partenaires extérieurs :

- Médecins pédopsychiatres, pédiatres, généralistes
- Professionnels libéraux
- Services hospitaliers
- Secteur médico-social
- Education nationale
- Médecine scolaire
- Représentants des usagers,
- Associations de bénévoles et associations de patients
- Famille et entourage

La qualité

La direction et l'ensemble du personnel sont engagés dans **une démarche participative d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**. Cette démarche globale, fortement reliée à la gestion des risques, se décline au niveau de tous les services de l'établissement associant l'ensemble des équipes administratives, soignantes, médicales et techniques.

La démarche qualité consiste à formuler des objectifs, faire un état des lieux des pratiques existantes, puis mettre en œuvre des actions d'amélioration de ces pratiques afin de se rapprocher des objectifs fixés. Elle consiste également à évaluer les actions menées, notamment par le suivi d'indicateurs, pour mettre en place de nouvelles actions d'amélioration si nécessaire.

Le processus est donc cyclique, il se poursuit indéfiniment vers le perfectionnement des pratiques. En introduisant de façon participative une dynamique permanente d'appréciation de la qualité interne, cette démarche a pour buts de :

- Sécuriser la prise en charge des patients,
- Impliquer les personnels dans la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations.

L'ÉQUIPE DE CLEA EST LÀ POUR T'ACCUEILLIR ET T'ACCOMPAGNER TOI ET TA FAMILLE. NOUS POURRONS TE PROPOSER DES TEMPS DE SOUTIEN EN GROUPE ET EN INDIVIDUEL.



LE PROCESSUS D'ADMISSION À L'HÔPITAL DE JOUR

La préadmission

Les premières consultations sont réalisées par un pédopsychiatre de CLEA.

La **première consultation** se déroule en présence du jeune et de ses parents.

Cette consultation permet une première rencontre avec le pédopsychiatre. Celui-ci évalue avec vous la demande de prise en charge, la situation actuelle, le parcours de soin et les attentes de votre enfant.

Le pédopsychiatre vous présentera le fonctionnement général de l'HDJ et discutera avec vous de la pertinence d'une prise en charge à CLEA. Une **seconde consultation** suivra pour une rencontre plus avancée.

Vous aurez également **des questionnaires** à remplir, cela nous aidera à préciser le tableau actuel des difficultés rencontrées.

Un **temps d'observation groupal** permet ensuite à notre équipe de mieux connaître le jeune et de cibler plus précisément ses besoins.

L'équipe de CLEA se réunit enfin lors d'une **réunion clinique** afin d'envisager ou non l'admission à CLEA et si oui de définir un Programme De Soins.

A l'issue de ce processus de pré-admission, vous serez contactés afin de valider ou non l'admission de votre enfant au sein de CLEA.

L'admission

Elle est prononcée suite à la réunion clinique. **Le Programme De Soins** qui a été élaboré en équipe est proposé au jeune et à ses parents. Si celui-ci est accepté, le cycle peut commencer (mi-septembre / mi-février ou début mars / début juillet).



Les documents suivants vous seront demandés :

- Carte d'identité ou passeport de votre enfant
- Carte vitale à jour
- Carte de mutuelle
- Justificatif en cas d'ALD, invalidité, de votre enfant
- Carnet de vaccination de votre enfant
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Attestation d'assurance responsabilité civile
- Photo d'identité récente de votre enfant
- Photocopie du livret de famille, éventuellement du jugement de séparation ou divorce des parents
- Certificat médical de bonne santé du médecin traitant ne contre-indiquant pas la pratique d'activités sportives ou aquatiques
- La dernière ordonnance de votre enfant

LA PRISE EN CHARGE À L'HÔPITAL DE JOUR

L'équipe de CLEA vous soutient et vous aide à gérer les difficultés du quotidien. Elle accompagne votre enfant dans son autonomie, ses apprentissages, ses compétences émotionnelles et relationnelles, dans la construction harmonieuse de sa personnalité et globalement dans son intégration sociale, familiale et scolaire.

LES MISSIONS PRINCIPALES

- Prises en charge groupales et individuelles des jeunes
- Accompagnement des jeunes dans la compréhension globale de leurs difficultés, approche multidimensionnelle
- Psychoéducation
- Accompagnement sur le plan éducatif et social
- Accompagnement et mise en place d'un traitement médicamenteux

Les absences et retards

La plus grande assiduité est demandée au jeune et à ses parents.

Les **absences répétées** ne pourront être tolérées car elles mettent en péril la prise en charge de votre enfant. Un formulaire devra être rempli et signé par le pédopsychiatre référent à CLEA.

En ce qui concerne les d'absences exceptionnelles ou **les retards**, nous vous demandons de prévenir au plus tôt **le secrétariat par téléphone**.

Le transport

La prescription médicale de transport est envisageable pour des indications restreintes et doit être discutée avec votre médecin traitant.



LE PROGRAMME DE SOIN

L'élaboration du **Programme De Soins** est effectuée en réunion d'équipe par les professionnels de CLEA. Il est ensuite proposé au jeune et à ses parents. **Il est discuté avec la famille et l'enfant en entretien pour correspondre au mieux aux attentes et aux objectifs thérapeutiques du patient et de sa famille.**

Ce Programme De Soins est constitué d'un à plusieurs **groupes thérapeutiques**, autour de différentes médiations (corporelle, artistique, expression verbale). Les jeunes bénéficient d'autres temps thérapeutiques au cours de leur demi-journée à CLEA : temps d'accueil, jeux coopératifs, immersion sensorielle, repas thérapeutique (pour une prise en charge en matinée) - temps calme, temps scolaire (pour une prise en charge l'après-midi).

Des **entretiens individuels** sont également proposés en fonction des besoins du jeune avec différents professionnels (pédopsychiatre, infirmière, psychologue, enseignant, orthophoniste, psychomotricienne, ergothérapeute, éducatrice ou assistante sociale).

L'acceptation du Programme De Soins est essentielle car la prise en charge ne sera bénéfique que si le jeune et ses parents se sont engagés dans les soins.

Des entretiens familiaux réguliers seront proposés par les professionnels **référents** de votre enfant (pédopsychiatre, psychologue ou neuropsychologue, infirmière, éducatrice ou assistante sociale). Les professionnels sont à votre écoute tout au long de la prise en charge à CLEA. Les entretiens permettent d'évaluer ou de réévaluer les besoins du jeune et des parents, de travailler à la résolution des problématiques rencontrées.

Les parents participent également à des temps de **psychoéducation**. Ces temps en groupe ont pour objectif d'apporter des connaissances à propos des troubles de leur enfant. Ils visent à mettre en place des stratégies efficaces à la prévention ou la réduction des difficultés rencontrées.

Un café-parents est également proposé. Il s'agit d'un groupe d'échange entre parents concernant les questionnements, difficultés et réussites autour d'une problématique définie par le groupe.

Certains soins étant déjà engagés à l'extérieur, nous prenons soin de **faire du lien et d'échanger avec les différents professionnels impliqués** dans la prise en charge du jeune. Ce lien participe également à la cohérence du projet de soin global du jeune. Il sera parfois nécessaire de hiérarchiser les différents accompagnements pour ne pas surcharger l'enfant et sa famille.

L'ORGANISATION DES SOINS

Dès le début de la prise en charge, le jeune rencontre un **pédopsychiatre et une infirmière qui seront ses référents** au sein de CLEA. Un **psychologue ou neuropsychologue référent** est ensuite attribué pour les guidances familiales. L'**assistante sociale ou l'éducatrice** peuvent également jouer un rôle de référent dans certaines situations.

Ces professionnels sont des interlocuteurs privilégiés afin de faciliter une meilleure communication et d'instaurer un lien de confiance indispensable au bon déroulement des soins.

Ces professionnels participent **aux réunions cliniques** et sont présents tout au long de la prise en charge à l'Hôpital De Jour.



EN RÉSUMÉ

LA FIN DE LA PRISE EN CHARGE

Le **Programme De Soins** qui vous est proposé à CLEA a une durée maximale d'un an (un ou deux cycles).

• ÉTAPE 1 : Pré-admission

Tu vas faire connaissance avec un pédopsychiatre et une infirmière de notre équipe. Une deuxième consultation te sera proposée pour mieux comprendre de quoi tu as besoin en ce moment. Tu viendras ensuite pour un temps en petit groupe pour que nous puissions te connaître davantage (savoir ce que tu apprécies, ce qui est facile et ce qui est plus difficile pour toi).

• ÉTAPE 2 : Admission

Nous allons nous réunir en équipe pour préparer ton arrivée et te proposer un Programme De Soins adapté à tes besoins et tes objectifs.

• ÉTAPE 3 : Programme de soins

Nous allons t'accueillir pour un premier cycle avec un Programme De Soins qui aura pour but de t'aider dans ta vie de tous les jours. Tu auras des temps en groupe avec d'autres jeunes pour mieux te connaître, améliorer tes relations avec les autres, réguler tes émotions, t'aider dans ton travail.

Tu auras peut-être aussi des séances individuelles (toi et un professionnel).

• ÉTAPE 4 : Fin de la prise en charge

A la fin d'un cycle, nous regarderons ensemble ton évolution et nous déciderons de continuer, de modifier ou de prévoir l'arrêt de ta prise en charge à CLEA. À tout moment, tu peux venir vers nous si tu en ressens le besoin.

Charte du patient hospitalisé

(Circulaire No 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).

PRINCIPES GÉNÉRAUX⁽¹⁾

1 – 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.

2 – 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.

3 – 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.

4 – 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.

5 – 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.

6 – 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.

7 – 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.

8 – La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 – 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.

10 – 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.

11 – 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.

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : 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.

Une information sur vos droits

Charte de l'enfant hospitalisé

L'Hôpital De Jour pour enfants et adolescents reçoit les enfants de 5 à 15 ans, une fois que l'indication de soins a été validée et l'admission prononcée par le responsable médical. Il est accessible aux personnes à mobilité réduite.

- L'établissement garantit la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Il est attentif au soulagement de la douleur en particulier psychique. L'Hôpital De Jour respecte la charte qualité de CLEA. Il doit fournir aux mineurs un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- L'information donnée au mineur et à ses parents doit être accessible et loyale. Les parents participent aux choix thérapeutiques qui concernent leur enfant.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé des parents du mineur concerné.
- Un consentement spécifique sera prévu pour les mineurs qui participeraient à une recherche.
- Les parents peuvent, à tout moment, arrêter la prise en charge.
- L'enfant/adolescent hospitalisé est traité avec égard. Ses croyances sont respectées et son intimité préservée.
- Le respect de la vie privée est garanti à tout mineur hospitalisé et à ses parents, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui les concernent.
- Les parents du mineur hospitalisé ont accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical dans le respect de la loi du 4 mars 2002.
- Le mineur hospitalisé et ses parents expriment les observations sur les soins et l'accueil et disposent du droit de demander réparation des préjudices qu'ils estimeraient avoir subis.

Les obligations

Les patients ainsi que les visiteurs sont tenus de respecter :

- Le règlement intérieur,
- Les consignes de sécurité,
- Les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- L'interdiction de fumer et de vapoter dans tous les lieux publics (décret n° 2007-633 du 25 avril 2017 et du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006).



LES DROITS DES PATIENTS

• Informations sur votre état de santé et les soins proposés

Le médecin responsable de votre prise en charge vous informe, au cours d'un entretien médical personnalisé, de votre état de santé, du traitement ainsi que des examens qui sont prescrits. Il vous expose les bénéfices et risques de la prise en charge médicale qui vous est proposée. Votre consentement éclairé est recueilli afin d'engager cette prise en charge.

• Le respect de la dignité, de l'intimité et de la liberté

Tout patient pris en charge est traité avec considération, respect et attention. Il a le droit au respect de son intimité, de sa dignité et de sa vie privée. L'Hôpital De Jour CLEA veille au respect des principes de la Charte de la Personne Hospitalisée, notamment :

« La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être 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 le concernent. »

• Le secret professionnel

Tout le personnel de l'Hôpital De Jour CLEA est tenu au respect du secret professionnel ainsi qu'à une obligation de discrétion

• Confidentialité, anonymat et discrétion

Le respect de la confidentialité des informations personnelles est un droit important du patient renforcé par la loi du 4 mars 2002, et concerne tous les professionnels de l'établissement. Les professionnels sont sensibilisés au respect de la confidentialité. Seules les personnes autorisées ont accès aux informations relatives au patient. Dans le cas où vous souhaiteriez que votre hospitalisation revête un caractère privé, vous avez la possibilité de demander la non-divulcation de votre présence dans le centre. Le cas échéant, l'établissement garantit aux personnes hospitalisées qu'aucune indication ne soit donnée sur leur présence dans l'établissement ou leur état de santé et garantit l'anonymat aux patients qui le demandent dans les cas prévus par la loi.

• Information en cas de dommage associé aux soins

L'annonce d'un dommage associé aux soins est un devoir éthique, mais aussi une obligation légale en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, du Code de la santé publique et du Code de déontologie médicale.

L'information du patient en cas de survenue d'un dommage associé aux soins ne concerne pas seulement les erreurs médicales, mais également les complications liées à la pathologie du patient et les aléas thérapeutiques.

Si un dommage associé aux soins survenait, quelles que soient sa gravité et sa cause, une information détaillée et compréhensible serait apportée dans les meilleurs délais au patient et, s'il le souhaite, à son entourage.



COMMISSION DES USAGERS

Afin de garantir vos droits, une Commission Des Usagers est en place à l'Hôpital De Jour CLEA. Celle-ci est une instance de représentation des patients dans les établissements de santé.

Son rôle est de :

- Veiller au respect des droits des patients ;
- Accompagner les usagers dans leurs démarches ;
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes souffrantes et de leurs proches ;
- Examiner au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à la structure par les usagers et le cas échéant, les informer sur les voies de conciliation et de recours.

Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation.

La Commission Des Usagers est composée de professionnels de la structure mais aussi de

représentants des usagers externes à la structure et se réunit 4 fois par an. Ses représentants des usagers assurent la représentation des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole.

Ils sont membres d'une association agréée par la Haute Autorité de Santé.

Ils exercent leur mandat au nom de tous les patients de l'hôpital. Tout patient peut contacter un représentant des usagers pour s'informer et lui faire part d'une situation à résoudre (Cf. Charte du patient hospitalisé disponible en page 9).

Si vous souhaitez devenir représentant des usagers, vous devez faire partie d'une association d'usagers agréée à ce titre. Pour plus d'informations, vous pouvez vous faire connaître auprès de la direction et contacter la délégation départementale de l'Agence Régionale de Santé : ars-dt69-delegue-territorial@ars.sante.fr



Les plaintes et réclamations

Modalités des examens des plaintes et réclamations :

Article R1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

La soumission d'une réclamation ou d'une plainte peut être faite par le patient et/ou son entourage pendant et après le séjour. Différentes modalités d'expression sont utilisables : remarques écrites par voie postale, e-mails ou remise en main propre ou remarques orales.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à la direction de l'établissement. Celle-ci y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit elle informe l'intéressé qu'elle procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour recevoir des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médical est compétent pour recevoir des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la Commission Des Usagers qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Les usagers d'un établissement de santé ont également la possibilité de déclarer un événement indésirable grave lié aux soins (EIGS) directement depuis le portail national de signalement, à l'adresse suivante : signalement-sante.gouv.fr



DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier médical. Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

Accès au dossier médical

Les dispositions de la loi du 4 mars 2002 déterminent les personnes qui disposent d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier médical (directement ou par l'intermédiaire d'un médecin). Seuls les titulaires de l'autorité parentale peuvent obtenir communication du dossier du patient mineur (art L. 1111-7 alinéa 5 du Code de la Santé Publique). Si le mineur le demande, cet accès peut avoir lieu par l'intermédiaire d'un médecin. Vous devrez joindre à votre demande la photocopie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité ou votre passeport) du demandeur.

La demande de communication du dossier médical doit être adressée par écrit à la direction de l'établissement. La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie de votre dossier, l'établissement se réserve le droit de vous demander le remboursement des frais correspondants.

L'Hôpital De Jour CLEA dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités à partir du jour de réception de votre demande. Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.



Le dossier médical est conservé vingt ans

Vos droits issus du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de votre hospitalisation au sein de l'Hôpital De Jour CLEA, des données relatives à votre personne seront collectées pour assurer la qualité de la prise en charge, le fonctionnement du service, etc. Ce traitement informatisé de données personnelles est nécessaire à l'établissement du dossier patient, de diagnostics médicaux, et de coordination entre les différents professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge. La RGPD qui est venue encadrer les pratiques de traitement et d'utilisation des données vient conforter vos droits, en complément de la Loi dite Informatique et Libertés, et des dispositions du Code de la Santé publique.

Ainsi vous bénéficiez désormais de 5 droits :

- **Droit d'accès** : En vertu de l'article 15 de la RGPD, vous pouvez non seulement accéder à votre dossier médical, mais aussi savoir qui traite vos données, qui peut les consulter, les finalités du traitement, le droit d'obtenir une copie etc. (À noter que vous pouvez consulter directement les informations contenues dans le dossier médical, ou les consulter par l'intermédiaire d'un médecin.)
- **Droit de rectification** : En vertu de l'article 16 de la RGPD, vous avez le droit d'exiger que le responsable du traitement rectifie dans les plus brefs délais des informations qui s'avèreraient inexactes.
- **Droit à l'effacement** : En vertu de l'article 17 de la RGPD, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de certaines données dans certaines conditions, notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires, ou que vous vous êtes opposé au traitement...
- **Droit à la limitation** : L'article 18 de la RGPD vous confère le droit d'exiger la limitation des traitements, notamment lorsque vous avez constaté l'exactitude des données, pendant le temps où le responsable du traitement procède à ses opérations de vérification.
- **Droit d'opposition** : Vous pouvez user de votre droit d'opposition en vertu de l'article 21 de la RGPD, pour mettre fin au traitement des données.



Le Dossier Médical Partagé (DMP)

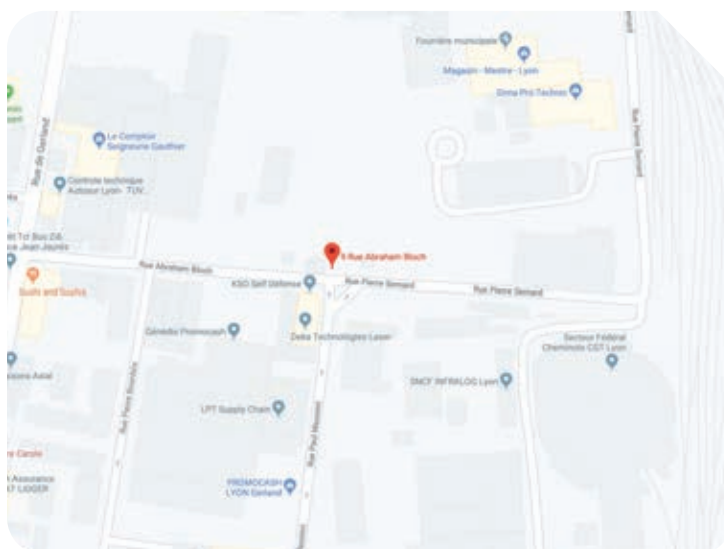
Suite à votre accueil dans l'établissement, il peut vous être proposé de constituer un Dossier Médical Partagé. Le DMP s'apparente à un carnet de santé numérique contenant diverses informations (comptes rendus hospitaliers et radiologiques, traitements déjà effectués, antécédents médicaux et chirurgicaux, allergies...) qui peuvent être partagées entre différents professionnels de santé, dans le but de coordonner les actions de soins. Il vous facilite également l'accès à vos données de santé.

La constitution du DMP est gratuite, et nécessite le recueil de votre consentement. Les mêmes garanties prévues aux articles L 1110-4 et L 1110-4-1, relatives au respect de la vie privée des patients, trouvent bien évidemment à s'appliquer ici.

De plus, en vertu du principe du respect de la vie privée, vous pouvez choisir de rendre inaccessibles certaines informations de votre dossier médical partagé. En ce cas, aucun professionnel de santé, mis à part votre médecin traitant, ne pourra consulter ces informations.

Enfin, vous pouvez le clôturer à tout moment sans avoir à avancer le moindre motif. Le dossier cessera donc d'être alimenté, et sera définitivement détruit dix ans après sa clôture.

Pour plus d'information, consulter les articles L1111-14 à L 1111-24 du Code de la Santé Publique.



Centre Lyonnais des Emotions et des Apprentissages

9, rue Abraham Bloch - 69007 LYON

Tél. : 04 87 63 19 03

**Ouverture du lundi au vendredi
de 9 h 00 à 17 h 00**

contact@sbd-clea.fr

www.sbd-clea.fr

Bus 64 : Arrêt Place Jean Jaurès

Métro B : Arrêt Place Jean Jaurès