



Relais Santé

PYRÉNÉES

PÔLE HAD

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

HAD DU RESAPY 65
RELAIS SANTÉ PYRÉNÉES

Hospitalisation à domicile :
une expertise des soins complexes
et coordonnés à domicile

HAD du RESAPY, 2 rue de l'Ayguerote, 65000 TARBES

www.relais-sante-pyrenees.fr

«Pour que partout en France y compris dans les secteurs les plus isolés,
nul ne puisse se voir refusé d'être soigné chez lui»

Vous venez d'être admis en «hospitalisation à domicile» de Relais Santé Pyrénées et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Ce livret d'accueil vous permettra de trouver les renseignements utiles à votre séjour et de vous guider dans vos démarches, depuis votre admission jusqu'à votre sortie. Il vous informe également sur les modalités d'hospitalisation et, plus concrètement sur les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.

Pour assurer les soins qui vous sont nécessaires, nous mettons à votre disposition les qualités professionnelles de notre équipe, dont vous apprécierez la compétence, la disponibilité et la discrétion. L'hospitalisation à domicile vous assure la qualité des soins prodigués à l'hôpital et, au-delà, le confort de votre domicile et la proximité de votre entourage.

Nous sommes attentifs à vos attentes et nous vous proposons de répondre au questionnaire de sortie joint à ce livret qui nous permettra de connaître vos observations, vos suggestions, car, engagés dans la démarche qualité et la prévention des risques nous sommes particulièrement attachés à votre sécurité, à la qualité des soins et à votre satisfaction.

La Direction, et toute l'équipe de l'HAD de Relais Santé Pyrénées



En cas de nécessité contacter l'HAD :

Antenne Tarbes-Lourdes au 05 62 54 66 50

Antenne Lannemezan au 05 62 99 52 55

Sommaire

I. PRESENTATION - page 4 - 5

- Historique et missions
- Périmètre d'intervention
- Objectifs de l'HAD
- Mode de prise en charge possible en HAD

II. FONCTIONNEMENT - page 6 - 9

- Votre admission
- Votre séjour
- Vos interlocuteurs
- Une collaboration étroite patient-équipe-entourage
- Votre sortie de l'HAD

III. LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE - page 10 - 11

IV. ENGAGEMENTS - page 12 - 14

- Engagement dans la qualité et la gestion des risques
- Engagement dans le respect de vos droits

V. INFORMATIONS - page 15 - 16

- Accès au dossier médical
- Contestations et réclamations
- La Commission des Usagers (CDU) et les représentants des usagers
- La lutte contre les infections nosocomiales

ANNEXES - page 17 - 19

- Charte de l'hospitalisation à domicile
- Charte de la personne hospitalisée
- Plan d'accès antenne de Tarbes
- Plan d'accès antenne de Lannemezan
- Coordonnées antenne Tarbes et Lourdes
- Coordonnées antenne Lannemezan

I - Présentation

Historique et missions

Selon la définition du Code de la Santé publique (art. R712-2-1), «Les structures d'HAD permettent d'assurer au domicile du malade, pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés.»

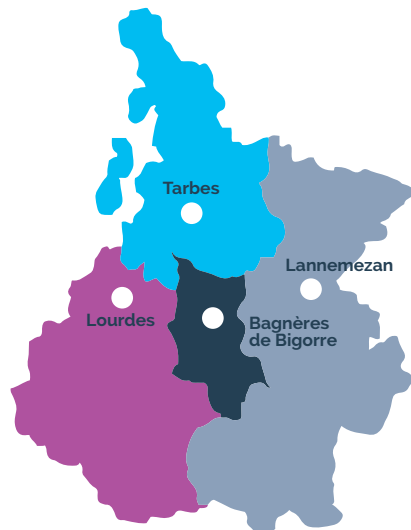
Initialement, L'hospitalisation à Domicile a été créée en 2007 par les Centres Hospitaliers des Hautes Pyrénées et les Cliniques Privées de Tarbes (Clinique de L'Ormeau et Clinique Ormeau- Pyrénées). En 2018, sur décision de son Conseil d'administration, l'activité d'HAD est transférée au GCS Arcade. En 2019, la structure porteuse des activités HAD et de réseau de santé a changé de nom pour être Relais Santé Pyrénées ou RESAPY.

L'HAD a pour mission de proposer aux personnes atteintes de pathologies aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables une solution alternative à l'hospitalisation classique en établissement de Santé, qui depuis la loi hospitalière du 21 juillet 2009 est reconnue comme un mode d'hospitalisation à part entière.

L'HAD du RESAPY est un établissement privé à but non lucratif. Elle est agréée par les organismes de Sécurité Sociale, elle est soumise aux mêmes obligations que les établissements hospitaliers privés ou publics : certification, sécurité et qualité des soins, lutte contre les infections nosocomiales, respect des droits de la personne hospitalisée...

Périmètre d'intervention

L'HAD du RESAPY intervient sur toutes les Hautes Pyrénées.



Les objectifs de l'HAD

L'HAD poursuit deux objectifs :

- **Permettre au malade hospitalisé dans un établissement de santé de regagner plus rapidement son domicile en bénéficiant des soins nécessaires à son état de santé.**

L'Had en liaison étroite avec le service hospitalier organisera la prise en charge du malade à son domicile afin de lui garantir la qualité, la continuité et la sécurité des soins. La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin hospitalier.

- **Eviter une hospitalisation.**

L'Had peut intervenir directement au domicile du malade pour lui éviter une hospitalisation. La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin traitant.

L'Had permet d'assurer au domicile du patient, pour une période limitée mais révisable en fonction de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés et ce quel que soit l'âge du patient.

Les modes de prise en charge possible en HAD

Conditions requises :

- Prescription médicale obligatoire,
- Accord du patient et/ou de l'entourage,
- Accord du médecin traitant, référent dans la prise en charge du patient en HAD,
- Projet de soins du patient en accord avec l'un des modes de prise en charge en HAD :

- 
- | | |
|--|--|
| – ASSISTANCE RESPIRATOIRE | – PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR |
| – AUTRE TRAITEMENT | – RADIOTHÉRAPIE OU PRISE EN CHARGE PSYCHOSOCIALE |
| – CHIMIOTHÉRAPIE | – SOINS DE NURSING LOURD |
| – ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE | – SOINS PALLIATIFS |
| – NUTRITION PARENTÉRALE OU ENTÉRALE | – SURVEILLANCE D'APLASIE |
| – PANSEMENT COMPLEXES ET SOINS SPÉCIFIQUES | – SURVEILLANCE POST-CHIMIOTHÉRAPIE |
| – POST TRAITEMENT CHIRURGICAL | – TRAITEMENT INTRA-VEINEUX |
- 

II - Fonctionnement

Votre admission en HAD

La demande d'admission :

Cette demande peut être réalisée de 2 façons :

- ▬ Elle est faite par votre médecin traitant, si vous êtes à votre domicile.
- ▬ Elle est prescrite par le médecin du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Dans les 2 cas, une condition est indispensable :
Il faut que vous soyez d'accord !

L'admission en hospitalisation :

En réponse à la demande d'admission, l'équipe de coordination de l'HAD se met en relation avec le médecin prescripteur de l'hospitalisation à domicile, avec le médecin traitant, avec les équipes soignantes, et vous rencontre ainsi que vos proches, afin d'évaluer la faisabilité de votre hospitalisation à domicile :

- ▬ Etudier vos besoins en soins et en matériel,
- ▬ Connaître vos intervenants de proximité
- ▬ Appréhender votre environnement social et familial.

Si cette étude est favorable, la décision de votre admission en HAD est prise par le médecin coordonnateur en concertation avec l'équipe paramédicale, et en accord avec votre médecin traitant.

Votre médecin traitant doit être d'accord
Il reste votre référent médical en HAD.

Un consentement écrit est alors établi entre la personne hospitalisée et/ou sa famille, le médecin traitant et l'HAD. Un projet thérapeutique personnalisé est élaboré pour vous.

LES DOCUMENTS À NOUS FOURNIR

Pour faciliter votre prise en charge, il vous sera demandé de fournir :

- ▬ votre pièce d'identité
- ▬ votre carte vitale
- ▬ votre attestation d'affiliation à votre régime de sécurité sociale(Caisse Primaire d'Assurance Maladie , MSA....)
- ▬ votre carte de mutuelle et sa prise en charge
- ▬ attestation CMU le cas échéant

Votre séjour en HAD

Dès que votre admission est décidée, notre rôle est d'organiser votre séjour en HAD :

Nous mettons à votre disposition le matériel et les équipements nécessaires à vos besoins : le matériel lourd (lit médicalisé, lève personne, appareil d'oxygénothérapie ou d'alimentation...) est livré par notre prestataire de service, le matériel léger est amené et géré par l'équipe de l'HAD, lors de nos passages.

Nous contactons vos intervenants (pharmacien, kinésithérapeute, infirmiers libéraux...) et organisons vos soins avec eux en fonction du projet thérapeutique établi.

Dès votre arrivée à domicile :

Nous vous accueillons.

Nous mettons en place votre dossier de soins, outil de communication et de programmation de vos soins, que vous pouvez consulter, si vous le souhaitez. Ce dossier confidentiel doit rester à la disposition de tous les professionnels de santé qui participent à votre prise en charge. Nous vous demandons de le ranger dans un endroit discret afin qu'il ne soit consultable que par les professionnels habilités. Il sera récupéré par l'HAD en fin de séjour.

Pour sécuriser votre séjour, nous vous remercions de remettre à votre infirmier(e) coordinateur(trice) :

- Vos ordonnances en cours
- Votre traitement en cours
- Les résultats d'examens complémentaires
- Vos rendez-vous médicaux pris ou à organiser

Vos interlocuteurs

RAPPEL : Votre médecin traitant reste votre référent médical : Il assure votre suivi médical pendant votre séjour, réalise les prescriptions nécessaires, et travaille en collaboration avec l'équipe de l'HAD.

**24h/24
7j/7**

À tout moment, 24h/24, 7j/7,
en cas de problème, vous pouvez contacter
une infirmière d'astreinte au numéro qui figure
sur votre dossier de soins.

L'équipe de l'HAD :

- **Le médecin coordonnateur est le médecin de l'HAD.** il participe à l'élaboration de votre projet thérapeutique en lien avec le médecin traitant. Il émet un avis médical à votre entrée et à votre sortie de l'HAD. Il participe aux décisions mais ne se substitue pas au médecin traitant. Il ne prescrit pas sauf en cas d'urgence.
- **Le cadre de santé et l'infirmier coordinateur :** ils participent à l'élaboration de votre projet thérapeutique et coordonnent les soins. Ils évaluent régulièrement vos besoins, organisent la continuité de votre prise en charge, et les relais à votre sortie de l'HAD.
- **Les infirmiers :** ils assurent les soins infirmiers selon le projet thérapeutique établi. Ils peuvent travailler en collaboration avec des infirmiers libéraux. Ils assurent une astreinte infirmière.
- **Les aides-soignants :** ils accompagnent les patients dans la réalisation des soins d'hygiène et de confort, réalisent des actes de prévention, participent à leur surveillance clinique et éducative.
- **L'assistante sociale :** elle peut vous accompagner dans vos démarches administratives, vous informer des dispositifs d'action sociale, favoriser votre maintien à domicile en mettant en œuvre les différentes possibilités d'aide selon la réglementation en vigueur. Elle travaille en collaboration avec les services sociaux existants (hospitaliers, de secteurs, des administrations ou du domaine associatif).
- **Le personnel administratif, la secrétaire :** ils sont placés sous l'autorité de la directrice, assurent l'accueil et le fonctionnement administratif de l'HAD.

Les partenaires :

Ils travaillent avec l'équipe de l'HAD dans le respect des conventions établies, et pourront intervenir dans votre prise en charge.

Ce sont :

- Les professionnels de santé libéraux : kinésithérapeutes, infirmiers libéraux, orthophonistes....
- Les pharmaciens d'officine
- Les équipes du réseau de santé ARCADE : La prise en charge peut basculer de l'HAD au réseau sans interruption de votre prise en charge.
- Les ES, les SSIAD, les établissements medico sociaux
- Les associations (voir convention)
- Nos prestataires de service (matériel médical, lit, fauteuil, oxygène à domicile...).

Une collaboration étroite patient-équipe-entourage

Une collaboration étroite entre les personnes qui vous soignent et votre entourage est nécessaire pour un maximum de confort et de sécurité pour tous.

L'établissement d'HAD a pour mission d'organiser votre hospitalisation à votre domicile, tant sur le plan médical que social. Mais cette modalité de soins impose entre vous et votre entourage d'une part, et l'HAD d'autre part, un partenariat étroit et une grande transparence dans les relations. Cela exige, des uns et des autres, écoute et respect.

- ─ L'équipe de l'établissement d'HAD ne se substitue pas à votre entourage. Ses interventions sont d'ordre professionnel, justifiées par votre état de santé.
- ─ N'étant pas en permanence à votre chevet, l'équipe soignante veille à vous donner informations et conseils afin de faciliter la prise en charge à votre domicile.
- ─ La courtoisie : elle s'applique à l'égard des patients et de l'entourage et du personnel de l'HAD.
- ─ Le choix des heures de soins se fait en fonction de votre état de santé, de votre traitement, tout en tenant compte des impératifs d'organisation de l'HAD. **Ainsi, l'heure des soins, mais aussi les personnels qui les dispensent, peuvent varier pendant la prise en charge.**

- ─ Le respect de l'hygiène :

Le soignant doit pouvoir se laver les mains avant, pendant et après les soins,

Une solution hydroalcoolique est mise à votre disposition,

Le matériel nécessaire aux soins doit être laissé dans son contenant et disposé dans un endroit propre,

Les animaux domestiques doivent être éloignés au moment des soins.

Votre sortie de l'HAD

- ─ Votre projet de sortie s'élabore avec vous au fur et à mesure de votre prise en charge. Votre entourage peut y être associé.
- ─ Au regard de votre état de santé, la fin de prise en charge est organisée sur décision médicale du médecin coordonnateur conjointement avec votre médecin traitant.

En cas de sortie contre avis médical : une décharge de responsabilité sera établie avec un rappel des risques encourus par le patient.

L'HAD doit être informée de toute hospitalisation en urgence. Un retour en HAD fera l'objet d'une nouvelle procédure d'admission.

III-La prise en charge financière

En fonction de votre problème de santé et de la durée de votre séjour en HAD, vous êtes couvert à 80% ou à 100% par votre assurance maladie.

Si vous êtes couvert à 80%, les 20% restants sont la plupart du temps pris en charge par votre complémentaire santé. Si cela n'est pas le cas, ces 20% restent à votre charge. Cependant au-delà de 30 jours d'hospitalisation (séjour en Hôpital, Clinique ou HAD) votre prise en charge sera de 100%.

Le forfait journalier n'existe pas en HAD.

Nous n'assurons ni le service d'hôtellerie, ni la confection des repas, ni l'entretien du linge, ni le ménage. Les dépenses liées à vos soins sont acquittées par l'établissement d'HAD et vous n'avez pas à en assurer le paiement.

Soins et examens pris en charge en HAD

		HAD	TIERS PAYANT OU À CHARGE DU PATIENT
SOINS	Infirmiers libéraux	x	
	Médecins traitants	x	
	Kinésithérapie	x	
	Ergothérapeute	x	
	Dentiste		x
	Consultations spécialistes		x
PHARMACIE	Médicaments	x	
	Compléments alimentaires	x	
	Matériel médical	x	
	Parapharmacie		x
	Produits hygiène corporelle		x
EXAMENS	Laboratoire d'analyse médicale	x	
	Imagerie médicale		x
DIVERS	Transport*	Sous certaines conditions	
	Aide à domicile		x
	Linge		x
	Portage des repas		x
SOINS DE SUPPORT (SOU MIS À ÉVALUATION PAR LES PROFESSIONNELS DE L'HAD)	Dététicienne	Sous certaines conditions	
	Pédicure podologue		
	Psychologue		
	Socio Esthéticienne		
	Hypnose		
	Toucher massage		

*les transports pour consultation ne sont pris en charge que si la demande émane du médecin coordonnateur de l'HAD. Les transports réalisés sont pris en charge par l'établissement à l'origine de la prescription de transport (article L. 162-21- 2 du Code de Sécurité Sociale).

Si vous effectuez vous-même une réservation de taxi ambulance, l'HAD ne réglera pas la facture de transport.

Sont payés par l'HAD :

- Les soins infirmiers,
- Les actes de kinésithérapie, d'orthophonie et autre rééducation,
- Les interventions de psychologue, de diététicienne...
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits par le médecin,
- La location du matériel (lit médicalisé, matelas, lève malade, matériel d'oxygénothérapie ou d'aspiration, pompes à nutrition, à perfusion...) identifié par notre équipe comme nécessaire à votre prise en charge,
- Les matériels et fournitures à usage unique nécessaires aux soins,
- Les compléments alimentaires dans le cadre de suivi diététique spécialisé,
- Les examens de laboratoire.

Ne sont pas pris en charge par l'établissement d'HAD :

- Les honoraires des médecins spécialistes, et le dépassement d'honoraires (exemple : médecins de secteur II etc...)
- Les frais précédents ou suivants votre hospitalisation,
- Les soins dentaires, les équipements optiques ou auditifs,
- Les frais d'hospitalisation de jour,
- Les interventions des aides à domicile.
- Les examens d'imagerie médicale (radio, scanner, IRM...),
- Les transports sanitaires s'ils n'ont pas été prescrits dans le cadre de l'HAD ou s'ils sont liés à des séances de dialyse, chimiothérapie ou radiothérapie.

ATTENTION !

Le matériel acheté ou loué directement par vous ou votre entourage, sans accord préalable de l'établissement d'HAD, n'est pas pris en charge.

De même, afin d'être prises en charge par l'HAD, toutes vos ordonnances doivent nous être communiquées ou remises à nos équipes ou faxées par votre pharmacien à l'HAD avant leur délivrance. Dans le cas contraire, il vous faudra en assurer le règlement, en sachant que votre carte vitale ne peut être utilisée à cette fin durant l'HAD.

Si les DM dispensés par l'HAD ne conviennent pas et que la personne souhaite se les fournir.
ALORS, c'est à la charge du patient.

IV-Engagements

Engagement dans la qualité et la gestion des risques

L'HAD RELAIS SANTÉ PYRENEES s'est engagée dans une politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques notamment au travers d'une démarche de certification. **L'HAD RELAIS SANTÉ PYRENEES** met tout en œuvre pour répondre aux attentes des patients. L'établissement s'appuie sur les recommandations et le référentiel de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification est une mesure de notre niveau de réponse à des critères relatifs à, par exemple : l'accueil du patient, sa prise en charge soignante et médicale, l'organisation de sa sortie d'HAD, mais aussi à des critères d'organisation, de gestion des ressources humaines, ou encore à la mise en place de certaines instances.

Les résultats liés à la certification des établissements de santé sont disponibles sur le site internet de la Haute autorité de Santé : www.has-sante.fr et dans la fiche annexe.

L'HAD RELAIS SANTÉ PYRENEES, pour permettre d'améliorer la qualité de sa prestation, met à votre disposition un questionnaire d'appréciation afin de recueillir vos remarques et suggestions.

La communication sur les indicateurs nationaux concernant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est faite annuellement et annexée au présent livret.

Engagement dans le respect de vos droits

Les soins en HAD s'organisent dans une démarche globale visant à garantir le respect des droits des patients, comme énoncés dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, qui réaffirme les droits fondamentaux de la personne malade et comme énoncés dans la loi « Leonetti Claeys » n° 2016-87 du 2 février 2016 parue au JO n° 0028 du 3 février 2016 créant de nouveaux droits pour les personnes malades en fin de vie.

■ La personne de confiance (article L. IIII-II du code de santé publique) :

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne doit co signer son consentement.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à la fin de ce livret ainsi que le formulaire de désignation.

Les soignants de l'HAD sont à votre disposition pour vous aider à la rédaction des Directives anticipées.

■ Les Directives anticipées (art L. IIII-II du code de santé publique)

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. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Si vous désirez en savoir plus, une fiche informative est à votre disposition en fin de ce livret.

– Informations sur l'état de santé et consentement éclairé du patient

Conformément à la charte du patient hospitalisé et à la Loi du 4 mars 2002, relative aux Droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez solliciter l'équipe médicale de l'HAD afin d'avoir des précisions sur votre état de santé, les actes et soins envisagés, les bénéfices attendus et les risques encourus ainsi que les conséquences en cas de refus de soins.

– L'éthique

Une réflexion éthique multidisciplinaire est menée pour toute situation de soins nécessitant, associant les acteurs concernés : le patient, les proches, les professionnels médicaux et non médicaux.

– la prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter. C'est un droit fondamental de toute personne. Dans notre établissement, l'équipe soignante s'engage à prendre en charge votre douleur dès votre admission avec une évaluation de votre douleur qui sera réitérée aussi souvent que nécessaire et à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet.

Notre Comité de Lutte contre la douleur (Comité intégré à la Commission Médicale d'Etablissement) définit une politique institutionnelle en matière de prise en charge de la douleur en adéquation avec l'INTERCLUD régional.

Il est chargé de mettre en place de multiples actions pour améliorer la prise en charge de la douleur : outils d'évaluation, Formation, protocoles et procédures, prescriptions anticipées, prise en charge non médicamenteuse, Evaluation des pratiques professionnelles etc...).

– Le respect de la vie privée (Article L.1110-4 du code de la santé publique)

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent. Notre équipe sera particulièrement attentive à respecter ce droit, et ce d'autant plus que nos interventions ont lieu à votre domicile. Tous nos professionnels sont soumis au secret professionnel.

– Respect des libertés individuelles

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, réaffirme l'obligation de respect des libertés individuelles. La recommandation de bonne pratique portant sur la liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires (dont l'HAD) et medico sociaux et l'obligation de soins et de sécurité (2004) fait de cette liberté une composante de la liberté individuelle, inhérente à la personne humaine.

Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, dans une visée de sécurité et/ou pour des motifs thérapeutiques, la mise en œuvre momentanée de limitation de liberté. Toute décision de ce type (ceintures de contention, barrière de lits, grenouillères etc...) doit être motivée, décidée en concertation, expliquée à la personne concernée dans une perspective de recherche de consentement, prescrite par le médecin, ré évaluée et tracée dans le dossier du patient.

Toute levée de contention doit également être prescrite par le médecin et tracée dans le dossier.

– **La protection d'un majeur protégé et son hospitalisation**

Si une personne n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'elle soit représentée ou assistée afin de sauvegarder ses intérêts.

Le juge des tutelles peut, dans certains cas décider d'une mesure de protection. Il existe plusieurs formes juridiques : la sauvegarde de justice, la curatelle, la tutelle qui permettent de répondre à chaque situation.

Au cours de son hospitalisation, le majeur protégé bénéficie d'une information médicale et sociale adaptée. En ce qui concerne le principe général du consentement aux soins, le médecin tient compte de l'avis du majeur protégé.

– **Dons d'organes et de tissus**

En France, notre système social est fondé sur le principe de la solidarité. De ce fait, la loi considère que tout le monde est donneur présumé, c'est-à-dire que nous sommes tous donneur d'organes et de tissus sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner.

A compter du 1^{er} janvier 2017, toute personne peut exprimer son refus par écrit et confier ce document à un proche. Ce document doit être daté et signé par son auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

Le don d'organes est règlementé par la loi de bioéthique du 29 juillet 1994 révisée en aout 2016.

Pour tout renseignement, vous pouvez consulter le site : www.donorganes.fr de l'agence de biomédecine.

– **Protection des Données à caractère personnel.**

Les informations nominatives, administratives et médicales, recueillies lors de votre prise en charge par le RESAPY font l'objet, d'un traitement informatique. Avec votre consentement spécifique et écrit l'HAD garantit la confidentialité et la protection de ces données à caractère personnel en conformité avec la loi Informatique-Liberté et le Règlement Général de Protection des Données.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'opposition aux données recueillies vous concernant. L'exercice de vos droits pour maîtriser vos données personnelles s'exprime auprès du Délégué à la Protection des Données par courrier :

Délégué Protection des Données

Relais Santé Pyrénées - 9, boulevard du Martinet - 65000 Tarbes

IV-Informations

La Commission des Usagers

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour représenter les patients et leur famille.

Sa principale mission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

La liste nominative se trouve dans le feuillet en pièce jointe.

Les représentants des usagers : la représentation des usagers dans les instances de santé publique, hospitalières ou non, permet aux usagers de participer, par l'intermédiaire de ces représentant-e-s, à l'élaboration des politiques de santé ou au fonctionnement des établissements de santé. Pour qu'ils puissent jouer pleinement leur rôle, faire remonter les besoins des usagers, les représentants des usagers bénéficient d'information, de formation et de l'appui de regroupements inter-associatifs soutenus par les pouvoirs publics.

L'accès au dossier médical

Votre accès à votre dossier médical (Articles L1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du code de la santé publique).

Un dossier médical est constitué au siège de l'établissement d'HAD. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en en faisant la demande auprès de la Directrice de l'établissement. Elles vous seront communiquées, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter au siège de l'établissement d'HAD votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations sollicitées ne peuvent être mises à disposition avant un délai de 48 h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier au siège de l'HAD, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction (et d'envoi si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour. Il vous est possible aussi de refuser l'accès de votre dossier à vos ayants droits.

Contestations et Réclamations

Nous sommes à votre écoute. (Art L.1112-79 et R. III2-94 du code de santé publique).

En cas de contestation ou de réclamation, vous avez la possibilité de contacter les RU et/ou La Direction de l'HAD de RESAPY, rue de l'Ayguerote, 6500 TARBES.

Si vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre hospitalisation au domicile, vous pouvez demander à voir les médiateurs et/ou saisir la CDU.

Lutte contre les infections nosocomiales

Des référents hygiène sont nommés. Une convention est établie avec l'Equipe Opérationnelle en Hygiène du CH de Bigorre.

L'établissement est engagé dans un programme de surveillance, de prévention et de contrôle du risque infectieux au domicile. Il met en place les protocoles d'hygiène nécessaires afin de lutter contre les infections liées aux soins, aux bactéries multirésistantes. Il recueille des déchets d'activité de soins dans des containers spécifiques.

Dans ce dispositif, votre participation et celle de votre entourage est essentielle : lavage des mains, hygiène corporelle, hygiène des locaux etc...

IV-Annexes

Charte de l'Hospitalisation à Domicile

Principaux engagements du service d'HAD

- Le service d'HAD s'engage à dispenser les soins curatifs et palliatifs ainsi que les actions préventives et éducatives que requiert l'état du malade comme il veille à la continuité des soins.
- Le service d'HAD s'engage à apporter au domicile du malade des soins dispensés avec tact et mesure autant qu'il est nécessaire et dans la mesure de ce qu'il est raisonnable d'entreprendre dans un domicile privé. Il répond aux impératifs du bon usage des soins médicaux conformément aux données actualisées des connaissances médicales et au souci de la modération des dépenses.
- Le service d'HAD est particulièrement attentif à toute évolution technologique permettant d'améliorer la qualité de la prise en charge et s'engage à favoriser la formation continue de son personnel.
- Le service d'HAD s'engage à fournir toutes les informations nécessaires lors de la prise en charge du patient et à lui remettre, à son admission, un livret d'accueil.
- Le service d'HAD s'engage à favoriser l'écoute du malade.
- Le service d'HAD s'engage à organiser dans les meilleures conditions, la sortie du patient de l'HAD veillant à ce que des relais nécessaires soient mis en place.
- Le service d'HAD s'engage à fournir à l'entourage du patient des informations attentives afin de faciliter sa tâche dans les aides qu'il apporte quotidiennement au malade.
- Le service d'HAD apporte une attention toute particulière au strict respect des règles déontologiques en vigueur concernant en particulier le secret médical et le secret professionnel.
- Le service d'HAD réseau de soins par définition, s'engage à favoriser, dans l'intérêt du patient, toutes les formes de coopération utiles avec tous les intervenants du système sanitaire et social.
- Le service d'HAD s'engage à gérer les moyens budgétaires qui lui sont alloués dans le respect des règles juridiques, financières et comptables en vigueur et à fournir aux autorités de tutelle les données économiques et médicales requises afin d'obtenir la valorisation de son activité.

Tout adhérent à la présente charte s'engage à son strict respect et accepte par avance de se soumettre à l'évaluation d'une commission constituée par ses pairs en cas de contestations ou de litiges. Tout manquement aux dispositions de cette charte pourra faire l'objet d'une recommandation, d'un avertissement et aller jusqu'au retrait provisoire ou définitif de l'adhésion du label FNEHAD.

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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Antenne de Tarbes



Pavillon Cazalas

2, Rue de l'Ayguerote - 65000 Tarbes

Tél : 05.62.54.66.50 – Fax : 05.62.54.66.49

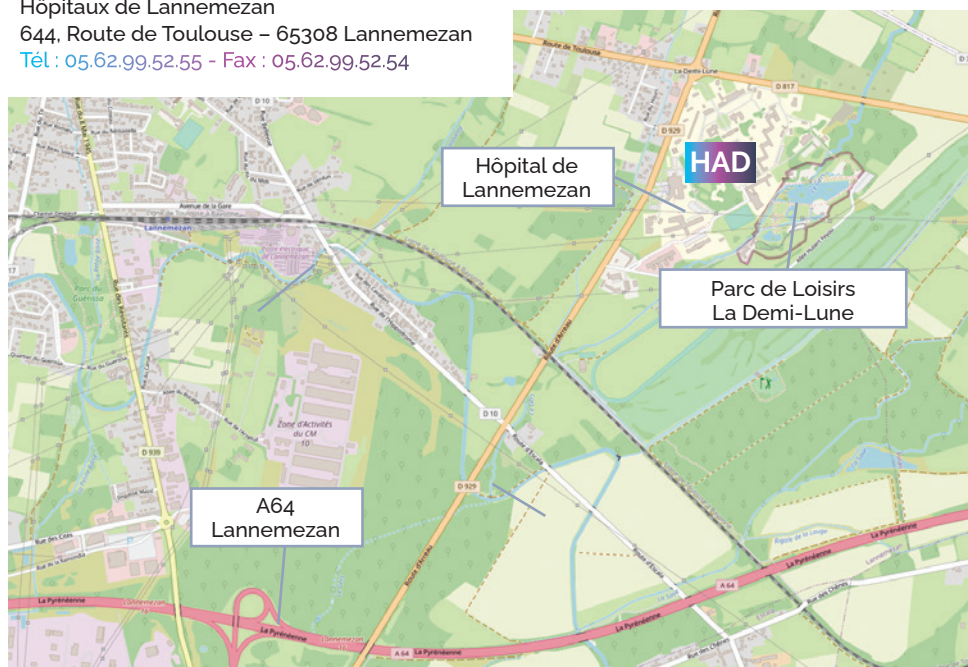
Courriel : accueil@hadbigorre.fr

Antenne de Lannemezan

Hôpitaux de Lannemezan

644, Route de Toulouse – 65308 Lannemezan

Tél : 05.62.99.52.55 - Fax : 05.62.99.52.54





Relais Santé
PYRÉNÉES
PÔLE HAD

Tarbes

Pavillon Cazalas
2, Rue de l'Ayguerote - 65000 Tarbes
Tél : 05.62.54.66.50 – Fax : 05.62.54.66.49
Courriel : accueil@hadbigorre.fr

Lannemezan

Hôpitaux de Lannemezan
644, Route de Toulouse – 65308 Lannemezan
Tél : 05.62.99.52.55 - Fax : 05.62.99.52.54