

40

Informations générales

Vos recours en cas de suggestions, réclamations ou litige

Vos suggestions, avis et remarques nous aideront à améliorer la qualité de nos prises en charge. Dans ce sens, l'établissement réalise annuellement des enquêtes de satisfaction.

D'autre part, un cahier de liaison est mis à disposition dans chaque établissement ou service, qui vous permet d'inscrire l'ensemble de vos remarques. Si vous rencontrez une difficulté majeure, il vous est possible d'exprimer votre réclamation au responsable du service, au Médecin Directeur ou au Directeur de l'Association.

Vous pouvez aussi faire appel à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) dont vous trouverez la composition parmi les encarts en fin de livret. Cette Commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité des prises en charge, ainsi qu'à celle de l'accueil des patients et de leurs proches (loi du 4 Mars 2002).

Les associations d'usagers

Il existe plusieurs associations d'usagers travaillant dans l'intérêt des patients et de leurs proches. Dans le domaine de la santé mentale, vous pouvez faire appel à :

UNAFAM (Union des familles de malades psychiques et de leurs associations), association membre du Conseil d'Administration de l'Élan Retrouvé :

UNAFAM Paris

101 avenue de Clichy – 75017 Paris

Tél. : 01 45 20 63 13

FNAP Psy (Fédération nationale des associations de patients et ex-patients en psychiatrie) :

5 rue du Général Bertrand - 75007 PARIS

Tél. : 01 43 64 85 42

Confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et au devoir de discrétion pour toute information vous concernant. Aucun renseignement ne peut être donné par téléphone et votre famille ne peut être informée de votre état de santé qu'avec votre accord.

Certains renseignements administratifs et médicaux font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Elles sont, elles aussi, protégées par le secret médical, dans le cadre de l'application de la loi informatique et liberté du 6 Janvier 1978. Vous pouvez exercer, auprès de ce médecin, un droit d'accès ou de rectification par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier.

Accès aux informations vous concernant

Vous pouvez avoir accès aux informations relatives à votre santé. Si tel est votre souhait, vous devez effectuer votre demande auprès du directeur de l'établissement qui vous indiquera la procédure à suivre.

Selon votre choix, ces informations peuvent être consultées sur place ou bien vous être adressées par courrier.

Votre médecin, qui est l'interlocuteur privilégié pour traiter et accompagner votre demande, peut éventuellement vous recommander la présence d'une tierce personne lors de la consultation de ces informations.

Vous pouvez, ainsi que le prévoit la Loi du 4 Mars 2002 et si vous n'êtes pas sous tutelle, désigner une personne de confiance pour vous assister.

Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cet effet. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux, en accord avec votre thérapeute, afin de vous aider dans vos décisions.

**Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention,
afin de faciliter vos soins dans le service
et de vous informer de son fonctionnement.**

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez demandé à un médecin, à un thérapeute ou à une équipe de notre Association de vous aider à retrouver un meilleur état de santé.

Les thérapeutes qualifiés de l'Association mettront tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins et vous accompagner dans cette démarche.

Notre Association, créée en 1948 et reconnue d'utilité publique depuis 1956, a depuis l'origine, vocation à aider les personnes souffrant de troubles psychiques à conserver ou à restaurer un lien social et éventuellement professionnel satisfaisant.

A l'initiative du Conseil d'Administration, auquel participent, de longue date, des représentants des usagers, plusieurs établissements de soins ou de réadaptation ont été créés.

L'ensemble des établissements de soins est dirigé et coordonné par Monsieur François Géraud, Directeur de l'Association, et par Monsieur le Docteur Marc Habib, Médecin Directeur des Services Médicaux.

J'espère que l'accueil et les soins qui vous seront prodigués répondront à votre attente et vous permettront de retrouver l'élan que vous êtes venu chercher auprès de nous.



Dr Pierre GIRAULT,
Président de l'Association

L'Association l'Élan Retrouvé a été fondée, en 1948, par le Pr. Paul Sivadon et Madame Suzanne Baumé, pour créer et promouvoir des structures sanitaires de réadaptation et de réinsertion pour les malades et handicapés psychiques.

Des établissements médico-sociaux sont venus compléter le dispositif.

Ses établissements sanitaires sont des Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif (E.S.P.I.C.).

L'ensemble des établissements propose des soins et un accompagnement personnalisés qui nécessitent votre consentement et votre participation active.



Quels sont vos droits ?

Résumé de la personne hospitalisée (1)

(Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des patients hospitalisés)

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui le 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 droits 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 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 disponible, sans délai et sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Le document est également accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Vous trouverez également en fin de livret la version intégrale de la Charte de l'usager en santé mentale".

Chef de service : Docteur Hervé HUBERT

L'équipe du Centre Psycho-Médical et Social vous souhaite la bienvenue et vous invite à prendre connaissance des informations contenues dans ce livret conçu à votre intention.

Présentation du service

Le Centre Psycho-Médical et Social, créé en 1978, accueille des adultes à partir de 18 ans, présentant des difficultés liées à des problématiques sociales, professionnelles, psycho-affectives...

Il se propose comme un lieu de traitement psychothérapique, de soutien psychologique, avec une pratique de transfert psychanalytique.

Depuis 2007, le Centre Psycho-Médical et Social reçoit des psychologues et des psychanalystes en formation.

Les prises en charge sont ambulatoires, et peuvent s'effectuer en langues étrangères. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00.



Présentation de l'équipe de consultation

L'équipe est composée de :

- psychiatre psychanalyste,
- médecin psychothérapeute,
- psychanalystes,
- psychologues,
- psychothérapeutes,
- une secrétaire d'accueil.

Conditions d'admission et de prise en charge

Aucune restriction n'est établie pour les prises en charge.

Votre admission est effective après deux entretiens préalables, le premier réalisé avec un médecin, le second avec un thérapeute.

Sortie

Comme l'admission, elle est décidée en concertation avec le thérapeute.

