

LIVRET D'ACCUEIL DES USAGERS DE L'EXTRA HOSPITALIER



GRUPE HOSPITALIER
PAUL GUIRAUD

L'ensemble du personnel est mobilisé pour vous assurer des soins de qualité. Nous espérons que votre prise en soins répondra à vos attentes et restons à votre disposition pour toute suggestion susceptible de nous aider à améliorer la qualité de nos prestations.

Le groupe hospitalier Paul Guiraud est certifié par la Haute Autorité de Santé.
Son rapport est consultable à l'adresse suivante :
http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_263442/fr/groupe-hospitalier-paul-guiraud

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Vous trouverez dans ce livret des informations claires et condensées sur les activités du groupe hospitalier Paul Guiraud, les différents modes de prise en charge qu'il offre aux personnes qui souffrent de troubles psychiques. Si vous êtes suivi ou proche d'un patient suivi par nos équipes, vous disposez de droits et vous pouvez être accompagné dans vos démarches administratives.

Les associations d'usagers vous accompagnent également.

Vous trouverez dans ce livret les renseignements pratiques permettant de faciliter votre accès à l'information, vos conditions de séjour, les modalités de votre suivi dans l'une de nos nombreuses structures extérieures proche de votre domicile.

Les équipes du groupe hospitalier Paul Guiraud sont votre soutien et leurs compétences sont à votre service.

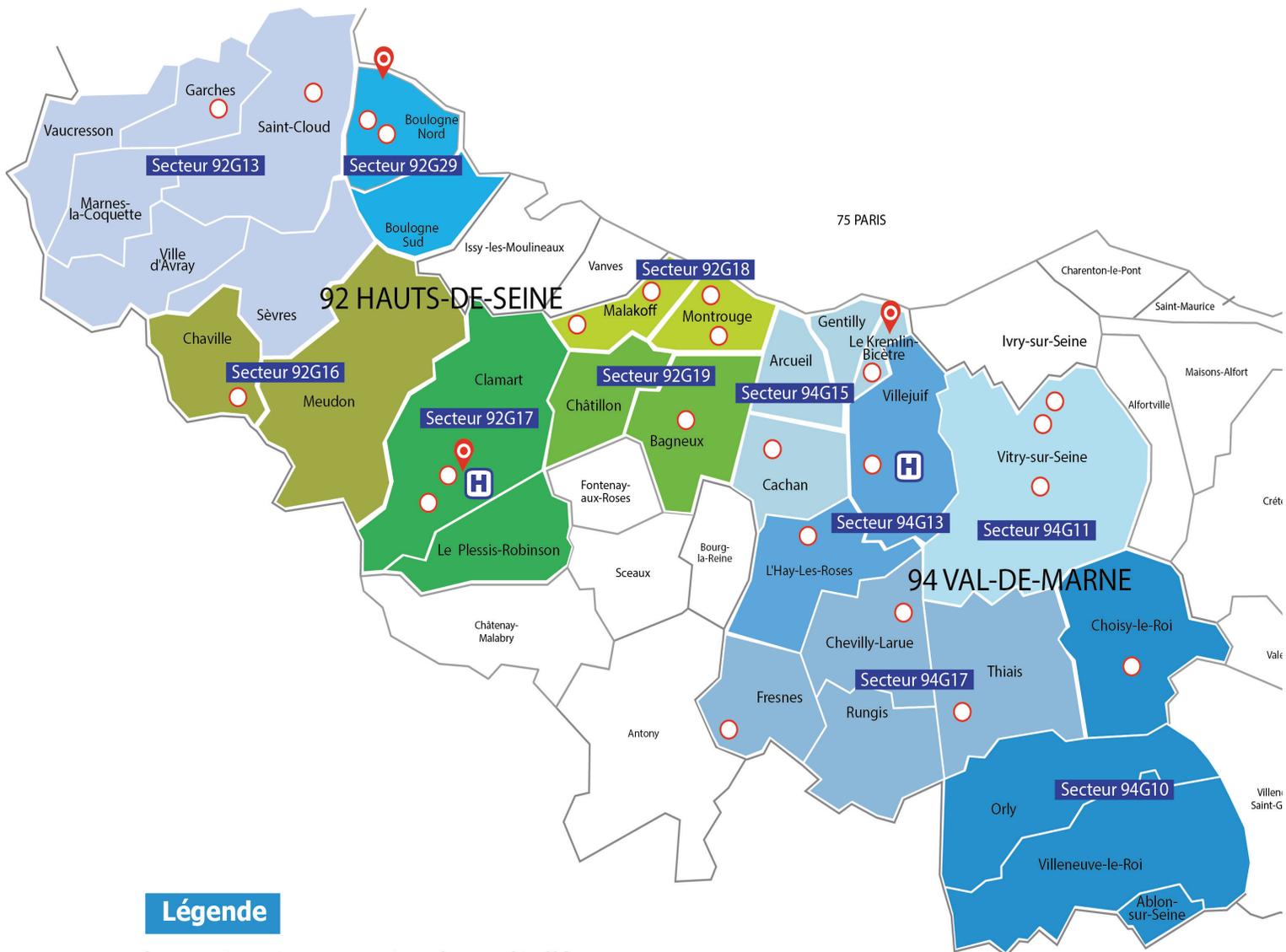
La direction
Groupe hospitalier Paul Guiraud

**Ce livret est consultable gratuitement sur le site internet de l'établissement
www.paulguiraud.fr**

SOMMAIRE

LE GROUPE HOSPITALIER PAUL GUIRAUD	page 6
Une mission de service public pour le Val-de-Marne et les Hauts-de-Seine	
Les Centres Médico-Psychologiques (CMP)	
Les Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel (CATTTP)	
Les Hôpitaux de jour (HDJ)	
VOTRE ACCUEIL	page 8
Les formalités d'accueil	
VOS SOINS AU CMP	page 8
VOS DROITS	page 9
Le dossier médical	
L'accès aux documents administratifs	
Vos observations, plaintes, réclamations et les voies de recours	
Les associations d'usagers et de familles d'usagers	
La liste des associations	

11 secteurs de psychiatrie générale



Légende

Les structures extra-hospitalières :

- Structures de jour CMP, CATTP
- 📍 Services d'Accueil et d'Urgences (S.A.U.)
- H Site d'hospitalisation de Villejuif
- H Site d'hospitalisation de Clamart

Votre accueil

Les formalités d'accueil

Les secrétaires médicales sont à votre disposition pour vous renseigner ou vous aider dans les formalités administratives nécessaires à votre accueil.

- Une pièce d'identité ou titre de séjour,



- Si vous êtes assuré social ou bénéficiaire de la CMU :

Votre carte vitale, l'attestation de votre carte vitale ou l'attestation de CMU, ou encore votre attestation AME (Aide Médicale d'Etat) en cours de validité,



Les CMP vous accueillent du lundi au vendredi, hors jours fériés (voir plaquette du secteur).

MDUA

54 avenue de la République 94 800 Villejuif
Pour toutes informations, vous pouvez appeler au :
01 42 11 72 88 (Coordination de la MDUA).

Vos soins au CMP

Une équipe pluridisciplinaire (Médecins Psychiatres, Infirmier(e)s, Psychologues, Travailleurs Sociaux, Secrétaires Médical(e)s, Cadre de Santé) est à votre écoute et à celle de vos proches.

La personne de confiance

La loi du 04 mars 2002 prévoit en son article L.1111-6, du code de santé publique, que toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Cette personne peut être soit un membre de votre famille, soit un de vos proches, soit votre médecin traitant. L'objectif est de vous permettre d'être accompagné lorsque vous prenez connaissance d'informations concernant votre santé. Dans les situations où vous ne pouvez pas vous exprimer, la personne de confiance devient le garant du respect de vos choix, de vos droits et de vos intérêts.

Vos informations et le respect du secret professionnel

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel.

Aucune donnée sur votre suivi et votre état de santé ne sera transmise sans votre accord.

La Maison Des Usagers et des Associations d'usagers (MDUA)

Sur le site de Villejuif, cette maison est un espace d'accueil, d'écoute et d'information public et gratuit.

Une permanence est assurée par l'UNAFAM, l'association VMEH et le Point d'Accès aux Droits.

Vos droits

Le dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement, il comporte toutes les informations de santé vous concernant (cf. Articles L -1111-7, L -1111-2 et L-1111-9 du code de la santé publique).

Attention, les informations de votre dossier médical sont personnelles et confidentielles. Vous pouvez solliciter l'avis et les conseils de l'équipe médicale dans toutes les situations où elles vous seraient éventuellement demandées.

Il vous est possible d'en consulter le contenu en adressant un courrier au directeur du groupe hospitalier Paul Guiraud en précisant si vous souhaitez :

- Consulter votre dossier sur place seul ou accompagné d'un médecin
- Recevoir des copies à votre domicile (les frais seront à votre charge)
- L'envoi des copies au médecin de votre choix.

Le courrier doit préciser les dates et le lieu de vos soins et être accompagné d'une copie de votre pièce d'identité. Vous pouvez rédiger cette demande sur papier libre ou en utilisant le formulaire de demande qui est à votre disposition au secrétariat ou sur le site internet du groupe hospitalier Paul Guiraud. Vous pouvez également mandater une tierce personne pour qu'elle fasse la démarche à votre place. Elle devra alors produire l'original de la procuration.

Il est à noter que l'établissement est dans l'obligation de conserver les éléments originaux de votre dossier médical pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation et qu'un délai de réflexion de 48h doit être respecté avant de vous transmettre les documents.

Dans certains cas, le médecin peut demander que la consultation de votre dossier médical se fasse en présence d'un médecin que vous aurez désigné. Si vous refusez cette recommandation du médecin, l'accord de la **Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)** est nécessaire et sollicité.

CDSP Site de Villejuif

ARS Délégation Départementale du Val de Marne
25, chemin des Bassins CS 80030
94010 Créteil cedex

CDSP Site de Clamart

ARS Délégation Départementale des Hauts-de-Seine
55, avenue des Champs-Pierreux
92012 Nanterre cedex

Le contenu de votre dossier médical peut faire l'objet d'évaluation dans un but d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Des données anonymisées peuvent être utilisées dans le cadre de travaux de recherche. Si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit utilisé dans ce cadre, merci de le signaler à l'équipe soignante.

Si vous êtes amenés à changer de lieu de soins, un compte rendu de votre suivi médical pourra être transmis, avec votre accord, à la nouvelle structure, pour assurer la continuité de votre prise en charge.

Vos droits

L'accès aux documents administratifs

En cas de difficulté pour exercer votre droit d'accès aux documents vous concernant, vous pouvez vous adresser à la **Commission d'Accès aux Documents Administratifs** (CADA), dans un délai de deux mois après votre demande.

CADA

35 rue Saint-Dominique - 75007 Paris
Tél.: 01 42 75 79 99 - <http://www.cada.fr>

Le traitement des données personnelles dont les données de santé

Les services du groupe hospitalier Paul Guiraud sont informatisés. Les renseignements recueillis sont archivés. Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Cela permet de favoriser la coordination de vos soins, l'échange et le partage de vos données de santé, utilisés par des professionnels de santé participant à votre prise en charge.

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des informations qui vous concernent dès lors que celles-ci seraient inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou lorsqu'elles ne sont plus nécessaires (à l'expiration du délai de conservation). Vous pouvez exercer ces droits auprès du directeur et / ou du délégué à la protection des données du groupe hospitalier Paul Guiraud. .

Dans le cadre de votre prise en charge, **sauf opposition de votre part**, notre établissement pourra être amené à utiliser les services de la plateforme régio-

nale de santé sécurisée mis à notre disposition par l'agence Régionale de santé d'Île de France et le Groupement de Coopération Sanitaire SESAN.

CNIL

8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 Paris
Cedex 02
Tél.: 01 53 73 22 22 - <http://www.cnil.fr>

En cas d'accident lié au soin, vous pouvez saisir la **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI)**.

CRCI

36 avenue du Général de Gaulle -
Tour Gallieni II
93175 Bagnolet Cedex
Tél.: 01 49 93 89 20
<http://www.commissions.crci.fr>

Vos observations, plaintes, réclamations et les voies de recours

Nous sommes très attentifs à vos remarques et aux observations que vous pouvez nous faire.

La Commission des Usagers

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le décret n°2016-213 fixe l'organisation et le fonctionnement de la Commission Usagers mise en place dans chaque établissement.

La Commission des Usagers a pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches en cas de litiges ne nécessitant pas un recours gracieux ou juridictionnel. Elle contribue par ses avis et propositions

à une meilleure qualité de l'accueil des usagers et de leurs proches ainsi qu'à une amélioration des soins. La liste nominative des membres est affichée dans chaque CMP, CATTP, HDJ.

CDU

Groupe hospitalier Paul Guiraud

54 avenue de République BP 20065
94806 Villejuif cedex - 01 42 11 72 88

En cas de réclamation ou de contestation, en application des articles R 1112-91 à R 1112-94 du code de santé publique :

- Vous pouvez saisir, par écrit, le directeur de l'établissement ou le président de la Commission des Usagers (CDU). L'agent chargé des relations avec les usagers recueille les réclamations orales et écrites. Il sollicite le responsable de l'unité de soins concerné, pour avoir des éléments d'informations. Le directeur est tenu de répondre aux demandes formulées.
- Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, les médiateurs de la CDU peuvent rencontrer l'utilisateur. Ils adressent le compte-rendu de cette rencontre au président de la CDU. Ce dernier le transmet aux membres de la CDU, au plaignant et au chef de pôle concerné.

Les associations d'usagers et de familles d'usagers

Différentes associations sont représentées au sein des instances du groupe hospitalier Paul Guiraud et/ou proposent une permanence au bureau écoute familles, soit à la Maison des usagers et des associations (MDUA) située sur le site de Villejuif, soit dans un bureau dédié. Le bureau écoute-familles de l'UNAFAM est consacré à l'aide aux familles des patients.

La permanence écoute familles UNAFAM 92 pour le site de Clamart est joignable par téléphone au 01 46 95 40 92

Le bureau écoute familles UNAFAM 94 sur le site de Villejuif est ouvert le mercredi après-midi, de 14h30 à 17h30, sauf en période de vacances scolaires, et sur rendez-vous auprès de l'UNAFAM 94, voir coordonnées ci-après.

Liste des Associations

Vous pouvez trouver des informations et des conseils auprès des associations ci-dessous :

FNAP-PSY

(Fédération Nationale des Associations de Patients et d'ex-patients en Psychiatrie)

33 rue Daviel - 75013 Paris

Tél.: 01 43 64 85 42

<http://www.fnapsy.org>

UNAFAM DES HAUTS DE SEINE 92

(Union Nationale des Amis et Familles des Malades Psychiques)

4 rue Foch - 92270 Bois Colombes

Tél.: 01 46 95 40 92

<http://www.unafam.org>

UNAFAM DU VAL DE MARNE 94

9 rue Viet - 94000 Créteil

Tél.: 01 41 78 30 90

<http://www.unafam.org>

A Villejuif :

Tél.: 01 42 11 74 25

unafam@gh-paulguiraud.fr

UNAPEI

(Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés)

15 rue Coysevox - 75876 Paris cedex 18

Tél.: 01 44 85 50 50 - www.unapei.org

Ce livret est consultable gratuitement sur le site internet de l'établissement
www.paulguiraud.fr



Document édité par le service communication – Janvier 2020
Groupe hospitalier Paul Guiraud – 54, avenue de la République –BP 20065 – 94806 Villejuif cedex
Tél.: 01 42 11 70 00 – communication@gh-paulguiraud.fr - www.gh-paulguiraud.fr
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) «Psy Sud Paris»