

VOTRE PAROLE **COMPTE**



MES DROITS EN TANT QUE PATIENT

Le quiz ci-dessous permet de tester vos connaissances sur certains de vos droits.

Entourez la réponse qui vous semble être la bonne

1 QU'EST-CE QU'UNE DIRECTIVE ANTICIPÉE ?

- A. Un échange oral avec son médecin sur son hospitalisation
- B. Un document rédigé par le patient exprimant ses volontés sur les soins médicaux qu'il veut ou non recevoir.

Réponse B : C'est un document rédigé par le patient, le formulaire se trouve sur l'espace patient Yooli et dans le passeport qui vous a été remis à la consultation avec votre médecin.

2 AVEZ-VOUS LE DROIT DE REFUSER UN TRAITEMENT OU UN ACTE MÉDICAL ?

- A. Oui
- B. Non

Réponse A : le patient prend les décisions relatives à sa santé et peut refuser un traitement ou un acte médical.

3 AVEZ-VOUS LE DROIT D'EXPRIMER VOTRE DOULEUR ?

- A. Oui
- B. Non

Réponse A : Il est essentiel que le patient exprime sa douleur, les professionnels mettront tout en œuvre pour la soulager.

4 POUVEZ-VOUS ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL ?

- A. Oui
- B. Non

Réponse A : Vous pouvez adresser un courrier à la direction avec la photocopie de votre pièce d'identité. Un formulaire est à votre disposition sur le site internet de la clinique dans l'onglet « renseignements utiles » puis « accès dossier médical ». Vous le recevrez dans un délai de 8 jours à la date de réception du courrier si votre dossier date de moins de 5 ans sinon le délai est de 2 mois.



J'EXPRIME MA SATISFACTION AVEC E-SATIS

Il est très important pour le personnel de l'établissement de connaître votre satisfaction sur votre séjour au sein de la Clinique Medipole Garonne.

OU ?

Via E-Satis, un questionnaire de satisfaction national.

QUAND ?

2 semaines après votre sortie de l'établissement.

COMMENT ?

Le formulaire est envoyé sur votre boîte mail, il est donc nécessaire de donner votre adresse mail à la création de votre dossier au secrétariat de votre médecin.

QUOI ?

E-Satis évalue les étapes importantes de votre parcours : l'accueil, la prise en charge médicale et paramédicale, la chambre, les repas et la sortie de l'établissement.

J'AI UNE PLAINTE OU UNE RÉCLAMATION À FAIRE

En tant qu'usager, vous avez le droit d'être entendu par une personne de l'établissement, en cas de plainte ou de réclamation concernant votre séjour.

Vous pouvez envoyer un courrier adressé à la direction contenant votre plainte ou réclamation. Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire accompagner par un représentant des usagers. Leurs contacts se trouvent dans ce document, mais également sur le site internet et affichés dans l'établissement.

Vous pouvez également saisir un médiateur, soit médical lorsque la plainte ou réclamation concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical, soit paramédical.



COMMUNICATION AUX USAGERS

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle a pour objectif l'amélioration de la qualité de la prise en charge au sein de l'établissement, mais également de faire valoir le respect des droits du patient et de son information.

RÔLE

La commission est informée des événements indésirables graves et des actions issues de leur analyse ainsi que des résultats des enquêtes de satisfaction. Elle est force de proposition pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

COMPOSITION

La CDU est composée de médiateurs médicaux et paramédicaux, des représentants des usagers, des représentants de la direction de l'établissement, des représentants du personnel soignant et du service qualité.

MÉDIATEURS

Ils sont garants de votre information et du respect de vos droits. Si vous rencontrez des difficultés lors de votre prise en charge, vous pouvez les contacter pour obtenir des informations complémentaires.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont des membres d'associations reconnues d'utilité publique. Ils vous représentent, usagers, au sein de notre établissement de santé afin d'assurer vos droits.



Gérard Reysseguier

reysseguiersesameautisme31@gmail.com
07 87 07 40 16



Marie-Ange Leophonte

marie-ange.leophonte@ligue-cancer.net
05 61 54 17 17



Chantal Pierre Jean