



VOS DROITS, VOS DEVOIRS

S' informer

LE SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel de l'hôpital est soumis au secret professionnel et à l'obligation de réserve.

Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont conservées avec une stricte confidentialité.

Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner tout renseignement par téléphone.

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de l'établissement. Les dossiers sont généralement conservés au minimum pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation externe (conformément à l'article R. 1112-7 du Code de santé publique).

Il vous est possible d'accéder à ces informations par simple demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissiez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

- ▶ Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.
- ▶ Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi à domicile, sont à votre charge.

Pour en savoir



En annexe fiche «*Comment accéder au dossier médical du patient*»

MON ESPACE SANTÉ : VOTRE CARNET DE SANTÉ EN LIGNE (DMP) ET VOTRE MESSAGERIE SÉCURISÉE CITOYENNE MSS-C



Mon espace santé service sécurisé permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien.

Il donne accès à un dossier médical (DMP) ainsi qu'à une messagerie sécurisée de santé (messagerie sécurisée citoyenne MSS-C). Il donnera également accès à un agenda de santé et à un catalogue d'applications référencées par l'État.

Votre Espace santé est ouvert de manière automatique par l'Assurance Maladie, il a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Vous pouvez, comme vos professionnels de santé, y déposer et retrouvez tous vos documents.

Seule MSS-C qui permet de sécuriser vos échanges par mail doit être utilisée pour échanger des informations et des documents médicaux, de manière sécurisée en toute confidentialité, avec les professionnels de santé habilités. Les messageries de type Gmail, Outlook, Yahoo, ... sont proscrites.

Le Centre Hospitalier de Sarreguemines est partie prenante dans cette démarche de continuité des soins. Il alimente votre espace de santé avec les documents générés lors de votre prise en charge (ordonnance de sortie, lettre de liaison, résultats de biologie, résultats d'examens complémentaires ...). Ces documents vous seront accessibles et/ou accessibles aux professionnels de santé qui vous prennent en charge. Aussi vous pouvez, en le signalant à un professionnel de santé, vous opposer à l'alimentation de votre espace santé par notre établissement.

La validation de votre identité (puis sa qualification par récupération de l'INS) est un préalable à la mise à disposition de vos documents sur votre espace santé et à l'utilisation de la messagerie sécurisée citoyenne.



Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique gratuit et confidentiel qui conserve toutes vos informations de santé, proposé par l'Assurance Maladie. Il rassemble toutes vos informations

de santé : traitements, résultats d'examens, comptes rendus d'hospitalisation... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Si vous n'avez pas encore ouvert votre DMP, vous pouvez le créer :

- ▶ en ligne directement sur le site www.dmp.fr de l'Assurance Maladie,
- ▶ en pharmacie de ville, ou auprès d'un professionnel de santé équipé d'outils informatiques adaptés.

Pour en savoir



Le site dédié au Dossier Médical Partagé :

<https://dmp.fr>

La CIV (cellule d'identitovigilance) du Centre Hospitalier en prenant l'attache des soignants ou via l'adresse mail :

FUSIONidentitesPatientPAX@chs-sarreguemines.fr

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Au sein des Hôpitaux de Sarreguemines, vos données personnelles sont recueillies et utilisées dans le respect des lois et réglementations en vigueur, et notamment du Code de la santé publique, du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que des référentiels édictés par la CNIL. La gestion et la conservation de l'ensemble de ces données médicales informatisées sont assurées par un prestataire extérieur, le Groupement d'Intérêt Public Midi-Picardie Informatique Hospitalière (MiPih), certifié hébergeur de données de santé et dont la durée de conservation se fait conformément à la réglementation en vigueur.

Les informations recueillies dans nos établissements font l'objet de traitements informatiques par le DIM (Département d'Information Médicale) destinés à faciliter et améliorer votre prise en charge. Certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie. Une information plus complète est à votre disposition sur le site internet des Hôpitaux de Sarreguemines.



Vous pouvez, à tout moment, accéder à vos données, en demander l'effacement, ou retirer votre consentement. Vous disposez également des droits : d'opposition sous réserve de motif légitime, de portabilité et de limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données, en cas de décès.

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser, par voie électronique, une réclamation à la CNIL (<https://www.cnil.fr>).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données, en joignant une pièce d'identité à votre demande :

Par voie postale :

*Délégué à la Protection des Données
Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques
Hôpitaux de Sarreguemines
1 Rue Calmette - BP 80027
57212 SARREGUEMINES Cedex*

Par voie électronique :

dpo@chs-sarreguemines.fr

Nous vous précisons qu'à défaut de refus exprimé, votre accord est présumé acquis et vous remercions, par là-même, de nous permettre d'améliorer de façon continue nos prestations.

S'exprimer

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf. article L. 111-11 du code de la santé publique)

Si vous le souhaitez, à condition d'être majeur, vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où, au vu de la gravité de vos problèmes de santé, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Vos directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale.

Pour être prises en compte, vos directives doivent être rendues accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement.

Confiez-les lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées.

AVEZ-VOUS UNE « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner en toute liberté une personne dite « personne de confiance » – parent, proche ou médecin – **pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.**

Cette personne peut être différente de la personne à prévenir.

Si votre état de santé ne vous permettait pas d'exprimer votre volonté, cette personne serait consultée par l'équipe soignante pendant votre hospitalisation.

Elle n'aura pas pour autant accès à votre dossier médical qui reste confidentiel. Elle pourrait également donner des indications sur vos habitudes de vie. La désignation d'une personne de confiance n'est **ni obligatoire ni définitive mais peut s'avérer très rassurante.**

Pour en savoir



En annexe, fiche

« Désignation de la personne de confiance »

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Ils ne sont pas des professionnels de santé, et sont indépendants de la structure dans laquelle ils exercent leur mission de représentation.

Vous pouvez être mis en relation avec les représentants des usagers de l'établissement auprès du secrétariat de direction.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur et de représentants des usagers (cf. plus haut).

La CDU est tenue informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Cette instance permet, plus généralement, d'associer les représentants des usagers aux aspects d'accueil, de prise en charge, d'information et de droits des usagers.

En plus du partage d'information concernant les événements indésirables graves et de toute discussion utile sur la politique de qualité et de sécurité, elle peut établir des propositions.

Cette commission se réunit 4 fois par an.

GESTION DES RÉCLAMATIONS

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier fait tout son possible pour vous offrir un excellent service.

Si vous rencontrez des problèmes, ou si vous avez rencontré des problèmes d'ordre :

- ▶ matériel et hôtelier,
- ▶ administratif,
- ▶ relationnel avec le personnel,
- ▶ médical ou paramédical.

Vous pouvez :

- ▶ en parler de vive-voix au personnel,
- ▶ demander à rencontrer le cadre de santé du service,
- ▶ contacter le responsable de la relation avec les usagers.

Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R. 1112-91 à R. 1112-94).

Elle assurera le lien avec la Commission des Usagers. Le cas échéant, elle pourra vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin membre de la Commission des Usagers.

Si vous préférez, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit au directeur de l'établissement.

*Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier de Sarreguemines
2 rue René François Jolly - BP 50025
57211 SARREGUEMINES Cedex*

L'HÔPITAL VOUS REMERCIE DE RESPECTER LES CODES DE

BONNE CONDUITE ENVERS LE PERSONNEL

NON aux
violences
physiques &
verbales

#☠️&*⚡!!



LIMITER
l'usage du
téléphone

APPELS
MUSIQUE
PHOTOS
VIDEOS



RESPECTER
le droit à l'image



DES PATIENTS & DES PROFESSIONNELS

Respecter

LES RÈGLES DE VIE DU CENTRE HOSPITALIER

En règle générale, il est demandé de :

Respecter les horaires de visite

Respecter les consignes d'hygiène

Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales

Eviter d'amener des enfants en bas âge

Eviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois

Ne pas apporter de médicaments ou aliments

Ne pas faire de bruit

Ne pas apporter de plantes en pot

Ne pas amener d'animaux

PRINCIPE DE LAÏCITÉ

« Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

- Les usagers des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
- Les usagers des services publics ne peuvent refuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public.

Le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement ». (Charte de la laïcité dans les services publics)



Les professionnels du Centre Hospitalier de Sarreguemines prennent soin de vous, prenez soin d'eux !

« Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires »