

Humanité

Vie sociale

Choix

Médecin

Autonomie

Confiance

Respect

Dignité

Bien-être

Livret d'accueil
du résident

mgen[★]

GRUPE vyv

Bienvenue

Vous êtes accueilli-e au sein d'un établissement du groupe MGEN.

L'ensemble des personnels de cet établissement médico-social mettra tout en œuvre pour vous apporter les soins et les services dont vous avez besoin durant votre séjour.

La qualité de votre accueil et accompagnement est notre priorité !

Avec plus de 4 millions de personnes protégées, le groupe MGEN est un acteur majeur de la protection sociale et la première mutuelle de la fonction publique. Depuis plus de 70 ans d'existence, MGEN gère le régime obligatoire d'assurance maladie des professionnels de nombreux ministères (Éducation nationale, Enseignement supérieur et Recherche, Culture, Transition solidaire et écologique, Cohésion des territoires...).

Au-delà de son rôle d'assurance santé, le groupe MGEN vous apporte des réponses pour la prévoyance, la perte d'autonomie, la mise en œuvre d'actions de prévention et d'éducation thérapeutique. Le groupe MGEN gère également des centres médicaux et dentaires, des établissements de soins de suite et de réadaptation et des établissements médico-sociaux.

Notre ambition consiste à :

- Contribuer à la réduction des inégalités financières et territoriales dans l'accès aux soins ;
- Participer à l'efficacité du système de santé, afin que chacun bénéficie du bon soin au bon moment ;
- Conforter la démocratie sanitaire, pour rendre chacun acteur de son parcours de santé ;
- Accompagner l'ensemble des situations de vie ;
- Favoriser l'innovation, la recherche et la qualité.

La direction, l'ensemble des professionnels et des personnels sont présents au quotidien, à votre écoute, pour vous accompagner et vous orienter au mieux.

Notre raison d'être : répondre à vos besoins de santé et mettre en œuvre une prise en charge adaptée et de qualité.

Le groupe MGEN est mobilisé, dans le respect de ses valeurs éthiques, pour vous accompagner durant votre séjour.

Le président du groupe MGEN

Sommaire

Présentation des établissements MGEN	6
La responsabilité sociétale de MGEN (RSE)	7
Vos droits et vos devoirs dans l'établissement	7
Vos droits	8
La charte des droits et libertés de la personne accueillie	8
Article 1 – Principe de non discrimination	8
Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté	8
Article 3 – Droit à l'information	8
Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne	8
Article 5 – Droit à la renonciation	9
Article 6 – Droit au respect des liens familiaux	9
Article 7 – Droit à la protection	9
Article 8 – Droit à l'autonomie	9
Article 9 – Principe de prévention et de soutien	9
Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie	10
Article 11 – Droit à la pratique religieuse	10
Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité	10
La personne de confiance	10
Le consentement éclairé	10
La protection juridique des majeurs protégés	10
La bientraitance	11
L'éthique	11
La prise en charge de la douleur	11
Les directives anticipées – la loi Léonetti	12
La protection de données personnelles et de santé	13
Les réclamations et recours	15
Vos devoirs	15
La lutte contre les conduites addictives et dangereuses	15
L'hygiène... l'affaire de tous, professionnels, patients et visiteurs	15
Le respect de l'individu et de la collectivité	15
La sécurité incendie	16
La responsabilité en cas de préjudice	16
Les dons au personnel	16
L'exercice du culte	16
L'exercice des droits civiques	16
La démarche qualité et de gestion des risques	17
Les questionnaires de satisfaction	17
Engagements de services	17
Recours au médiateur de la consommation	18

Présentation des établissements MGEN

Depuis sa création, MGEN, par l'intermédiaire de ses mutuelles dédiées (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale) a développé un réseau d'établissements pour répondre, notamment, aux exigences d'humanité et de qualité dans la prise en charge des patients.

Avec près de 3300 lits et places d'hospitalisation et d'hébergement, les établissements de MGEN s'inscrivent dans des réseaux de santé, offrent des compétences médicales pluridisciplinaires et une continuité dans les soins et innovent en proposant des programmes de prévention.

Sur l'ensemble du territoire, MGEN propose une large palette de prises en charge par le biais de plus d'une trentaine d'établissements dont elle assure l'administration et la gestion, notamment :

PRODUITS ET SERVICES

 1 Centre d'optique et d'audition

 1 Centre d'audition


SOINS


 2 Établissements de médecine

 1 Centres de dialyse

 6 Centres médicaux et dentaires

 11 Établissements de Soins de Suite et de Réadaptation

 1 Centre de soins ostéoarticulaires ambulatoire

 20 Établissements de santé mentale (adultes et adolescents)

ACCOMPAGNEMENT

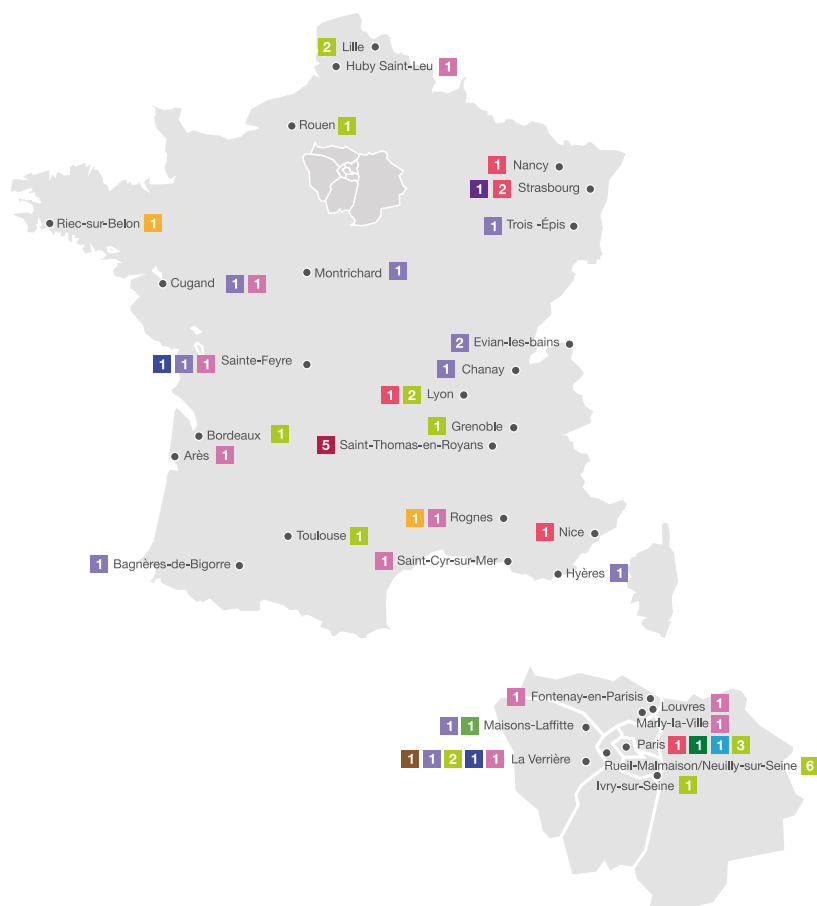
 5 Établissements pour personnes en situation de handicap

 10 Ehpad (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)

 1 Service de Soins Infirmiers à Domicile

 1 Centre de vacances et de répit

 1 Institut de formation en soins infirmiers



Depuis plusieurs années, MGEN s'engage dans une politique moderne et innovante de développement maîtrisé et raisonné sur la base de 4 axes majeurs.

■ **Se positionner** aux articulations du système de soins (ville/hôpital, sanitaire/médico-social).

■ **Favoriser** une médecine « promotionnelle de la santé », interactive, fondée sur la prévention, l'éducation à la santé et l'éducation thérapeutique du patient, pour lui permettre d'être autonome dans ses soins.

■ **Affirmer** le choix mutualiste d'une approche globale de la personne, dans une relation éthique et humaniste.

■ **S'inscrire** dans les politiques de santé publique.

La responsabilité sociétale de MGEN (RSE)

Le groupe MGEN est engagé dans une politique de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

La RSE comprend l'ensemble des impacts d'une entreprise sur la société au sens large.

Pour notre groupe, et chacun de nos établissements sanitaires et médico-sociaux, **contribuer à l'accessibilité de tous à des soins et services de santé efficaces, innovants et de qualité** est un enjeu essentiel de cette responsabilité sociétale.

L'un de nos objectifs en ce domaine est la satisfaction de nos patients, avec un minimum de 90% : satisfaction globale, satisfaction par rapport à la prise en charge de la douleur et par rapport à la relation soignant/soigné.

Etre responsable, c'est aussi maîtriser l'impact environnemental de nos différentes activités. Les établissements MGEN travaillent à la réduction de leurs consommations énergétiques, à des économies d'eau, à une gestion responsable de leurs déchets et à une réduction globale de leurs émissions de gaz à effet de serre.

Pour en savoir plus : mgen.fr, rubrique « Responsabilité sociétale de l'entreprise »

Vos droits et vos devoirs dans l'établissement

Vos droits

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des instruments permettant de garantir l'exercice de ces droits.

Article 1 – Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins dans un objectif de continuité des interventions.

Article 3 – Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;
- le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au sein du code de l'action sociale et des familles.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 – Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 – Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution ou à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches représentants.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hormis la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

La personne de confiance

Pendant votre séjour vous pouvez désigner, par écrit, 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 de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à votre bonne prise en charge. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Cette désignation est valable sans limitation de durée, vous pouvez l'annuler ou en modifier les termes à tout moment. Pour ce faire, vous trouverez ci-joint les formulaires de désignation et de révocation de la personne de confiance.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

De plus, vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne ne dispose d'aucun droit particulier. Elle est simplement informée de votre situation si nécessaire. Cette personne peut être la même que celle désignée comme personne de confiance ou différente.

Le consentement éclairé

Il est signé un contrat de séjour entre le résident et l'établissement conformément aux articles L.311-4 et D.311-0-1 du Code de l'action sociale et des familles.

Lors de l'admission, au moment de la conclusion du contrat de séjour, il est organisé un entretien hors de la présence de toute autre personne, sauf si la personne accueillie a choisi de se faire accompagner par sa personne de confiance. Le directeur de l'établissement ou son représentant recherche chaque fois que nécessaire, avec la participation du médecin coordonnateur, le consentement de la personne à être accueillie. Cette disposition n'est pas applicable en cas de mesure de tutelle ou de curatelle, si la personne a des difficultés à déterminer elle-même son lieu d'hébergement, auquel cas le juge des tutelles statue.

Dans le cas où vous ne pourriez donner votre consentement libre et éclairé aux soins, votre personne de confiance sera consultée sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité de la contacter. L'équipe pluridisciplinaire est à votre disposition pour tout complément d'information

La protection juridique des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il vous sera proposé d'être représenté-e ou assisté-e afin de sauvegarder vos intérêts en référence à la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. Un juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

La bientraitance

La démarche de bientraitance est une dynamique que s'approprie l'ensemble des professionnels de l'établissement, sur la base des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (HAS).

Charte de la bientraitance

- 1 Adopter** en toute circonstance **une attitude professionnelle d'écoute** et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2 Donner** à l'utilisateur et à ses proches **une information accessible**, individuelle et loyale.
- 3 Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte **sa liberté de choix et de décision**.
- 4 Mettre** tout en œuvre pour **respecter l'intégrité** physique et psychique, **la dignité** et l'intimité de l'utilisateur.
- 5 S'imposer** le respect de la **confidentialité des informations** relatives à l'utilisateur.
- 6 Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7 Accompagner** la personne et ses proches dans **la fin de vie**.
- 8 Rechercher** constamment **l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9 Garantir une prise en charge médicale** et soignante **conforme** aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10 Évaluer** et prendre en compte la satisfaction **des usagers et de leur entourage** dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

L'éthique

Les questions d'éthique rencontrées dans l'établissement sont identifiées et traitées par des professionnels de santé et des personnes choisies pour leurs compétences.

La prise en charge de la douleur

La douleur doit en toute circonstance être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que vous allez recevoir et leur déroulement – et en utilisant le ou les moyens adaptés – nous ferons tout ce qui est possible pour atténuer votre douleur.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Contrat d'engagement

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible...

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
Les douleurs après une intervention chirurgicale...

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en...

En répondant à vos questions, **en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement, **en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. **La morphine** est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. **D'autres méthodes non médicamenteuses** sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple **la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...**

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

Article L.1110-5 du code de la santé publique : "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Les directives anticipées – la loi Léonetti

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 relatives aux droits des malades permettent à toute personne majeure de rédiger des "directives anticipées": ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements ou d'actes médicaux. Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Vous pouvez en parler à votre médecin ou au médecin coordonnateur pour qu'il vous aide dans votre démarche.

La protection de données personnelles et de santé

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal.

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour, mais également de sa facturation. Ces données sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent également la gestion de la logistique et du pilotage médico-économique des centres et des établissements.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- L'exécution du contrat.

Vos données personnelles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (*ex : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc.*).

En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé (*ex : les imageries vous concernant*) sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiés dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

Qui a accès à vos données ?

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD ainsi que divers codes dont le code de la santé publique qui encadre spécifiquement les traitements de données de santé.

Dans le cadre de votre prise en charge, l'accès à vos données est circonscrit à certaines personnes. Ces personnes n'ont accès qu'aux données qu'elles sont habilitées à voir compte-tenu de leur profession.

- à l'équipe de soins assurant votre prise en charge
- aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leurs missions (*ex : Direction de l'Information Médicale*)

Qui est destinataire de vos données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- certaines autorités publiques (*ex : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance Complémentaires, etc.*)
- votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez)

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge
- Au moins jusqu'à la 28^{ème} année pour les patients mineurs
- 10 ans à compter du décès du patient

Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles
- Le droit d'opposition à la collecte / l'usage de vos données
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données
- Le droit à la portabilité de vos données

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits, et notamment d'accès à votre dossier médical, directement auprès de l'établissement au sein duquel vous avez été suivi :

- **Par courrier**, adressé à l'établissement qui vous a pris en charge
- **Sur place**, vous rendant dans l'établissement pour déposer votre demande.

Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés

Les ayants droit peuvent demander à accéder aux informations médicales de la personne décédée, sauf opposition de sa part avant son décès, pour les raisons suivantes :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leurs droits.

Il est demandé aux ayants droit de faire connaître le motif de leur demande dans le courrier adressé à la direction de l'établissement.

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante : MGEN – DPO – 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.

Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les réclamations et recours

Vous pouvez faire part de vos difficultés ou de votre mécontentement en vous adressant, par écrit, à la direction de l'établissement.

L'ensemble du personnel est disponible pour répondre à toute demande d'information complémentaire et recueillir vos éventuelles réclamations ou celles de votre famille.

L'établissement dispose d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) dont le Président est élu parmi les membres représentants des personnes accueillies. Ce conseil est un lieu d'échanges et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement. Vous pouvez saisir le Président du CVS en lui adressant un courrier sous pli cacheté.

La composition du CVS ainsi que l'identité et l'adresse de la personne à saisir sont disponibles dans une fiche ci-jointe.

Vos devoirs

La lutte contre les conduites addictives et dangereuses

L'abus de boissons alcoolisées est interdit. Pour des raisons de santé ou de traitements médicaux, la consommation de boissons alcoolisées peut être limitée, voire interdite, sur prescription médicale. La détention hors prescription médicale de drogues, de stupéfiants et autres substances toxiques est interdite.

Conformément aux dispositions des lois du 9 juillet 1976 et du 10 janvier 1991, il est interdit de fumer dans les locaux collectifs sauf dans les emplacements expressément réservés aux fumeurs. Une tolérance est accordée aux résidents souhaitant fumer dans leurs chambres, sous réserve qu'ils respectent les mesures élémentaires de sécurité et en particulier qu'ils ne fument pas dans leur lit.

Il est strictement interdit d'introduire des armes.

L'hygiène... l'affaire de tous, professionnels, résidents et visiteurs

Chacun peut appliquer des règles simples :

- se laver les mains est l'un des moyens les plus efficaces de prévention,
- ne pas toucher les instruments de soins,
- ne pas s'asseoir sur les lits,
- éviter les contacts en cas d'infection en cours (grippe, angine...) et suivre les préconisations du personnel soignant.

En cas de besoin et pour des raisons de sécurité, une procédure d'isolement pourra être prescrite par le médecin.

Le respect de l'individu et de la collectivité

La vie en collectivité impose d'adopter des comportements respectueux du bien-être, de la tranquillité et de l'intimité des autres résidents, ainsi que de l'activité des personnels qui vous accompagnent.

Nous vous demandons :

- de veiller au repos des autres résidents (volume des radios, téléviseurs, téléphones portables, etc.),
- d'être courtois en toutes circonstances avec les personnels et les autres résidents,
- d'adopter une tenue ainsi qu'un comportement respectueux des personnels et des principes élémentaires d'hygiène.
- Aussi, nous vous demandons de ne pas :
- réaliser des photos, des films et/ou des enregistrements dans l'enceinte de l'établissement, sauf autorisation écrite de la direction,
- jeter par les fenêtres ou de déposer sur leur bord, de la nourriture et des bouteilles afin d'éviter tout accident.

Pour des raisons de sécurité et d'organisation de l'établissement, la circulation de toute personne extérieure à l'établissement est soumise à des règles spécifiques définies par le règlement de fonctionnement.

La sécurité incendie

L'établissement est équipé de détecteurs automatiques d'incendie, reliés à un système de sécurité incendie.

L'ensemble du personnel est formé à l'utilisation des extincteurs et à la mise en sécurité des résidents. En cas d'incident, il vous faudra donc suivre les instructions que les membres du personnel pourraient être amenés à vous donner.

La responsabilité en cas de préjudice

Les matériels qui sont mis à votre disposition par l'établissement MGEN dans le cadre des soins qui vous sont apportés, sont des investissements qu'il convient d'entretenir et de voir perdurer pour le bien de tous les résidents.

Les dégradations sont susceptibles d'engager votre responsabilité.

Les dons au personnel

Il est strictement interdit d'offrir des cadeaux ou des pourboires individuels aux membres du personnel. Ceux-ci se verraient dans l'obligation de les refuser sous peine de sanctions.

L'exercice du culte

Les croyances de chacun doivent être respectées et tout prosélytisme est interdit dans l'établissement.

Renseignez-vous auprès de l'accueil en ce qui concerne les conditions de la pratique religieuse y compris la visite des représentants des cultes.

L'exercice des droits civiques

La vie sociale des résidents ne se résume pas à celle qu'ils peuvent avoir au sein de l'établissement mais inclut également les possibilités de participer à la vie de la cité en tant que citoyen, consommateur de biens et de services, membre d'association, participant à la vie culturelle, etc.

Comme l'indique la charte des droits et libertés de la personne accueillie, l'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'établissement qui prend à cet effet toute mesure utile dans le respect des décisions de justice.

Les résidents disposant du droit de vote ont la possibilité de l'exercer comme ils le souhaitent.

Renseignez-vous auprès de l'accueil en ce qui concerne les modalités pratiques.

La démarche qualité et de gestion des risques

La politique qualité et de gestion des risques place le patient ou le résident au centre de nos préoccupations en le respectant, en l'écouter et en assurant sa sécurité au sein de nos locaux.

En effet, elle a pour but de :

- garantir, à chaque patient ou résident, que lui soient prodigués les soins les plus adaptés dans le respect des règles de bonnes pratiques,
- définir un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui prévoit des actions concrètes, mesurables et évolutives ainsi que des outils d'évaluation de leur efficacité et leur pertinence,
- définir une démarche et des outils de gestion des risques qui protègent les personnes et les biens,
- évaluer la satisfaction des patients et des personnels.

C'est en ce sens que les établissements MGEN ont adopté une démarche permanente et évolutive de la promotion de la qualité à tous les niveaux et pour toutes les professions.

Les questionnaires de satisfaction

L'établissement organise le recueil de votre satisfaction pour mieux connaître vos attentes, vos observations ou vos suggestions.

Ces questionnaires peuvent vous être proposés sous format papier ou sur une tablette mise à disposition à cet effet, mais aussi par mail si vous disposez d'une adresse électronique.

La communication autour de la qualité et de la gestion des risques est organisée et largement diffusée.

Engagements de services

Le groupe MGEN s'engage à vous apporter le meilleur service possible.

Pour toujours mieux vous satisfaire, une démarche avec AFNOR de Labellisation des Engagements de Service est articulée autour de 5 axes :

- Offrir un accueil personnalisé,
- Garantir la fluidité des parcours de soin et de vie,
- Assurer la sécurité des soins,
- Agir ensemble contre la douleur,
- Renforcer la démocratie en santé.

Recours au médiateur de la consommation

Pour toute question ou réclamation, votre directeur d'établissement est votre interlocuteur privilégié. Il mettra tout en œuvre pour répondre à vos besoins et vos attentes.

Toutefois dès lors qu'un litige n'a pu être résolu par nos soins, vous avez le droit de recourir à un médiateur de la consommation, afin de le résoudre à l'amiable. Ce recours est gratuit pour le résident ou le représentant légal.

Conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation, la médiation ne s'applique pas sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins.

Le délai maximal pour saisir le médiateur de la consommation est d'un an. A la réception de la demande par l'entité, le médiateur désigné dispose d'un délai de 3 semaines pour statuer sur la recevabilité de la demande. Par la suite, le médiateur dispose de 90 jours pour accomplir sa mission et faire une proposition.

Coordonnées du médiateur de la consommation :

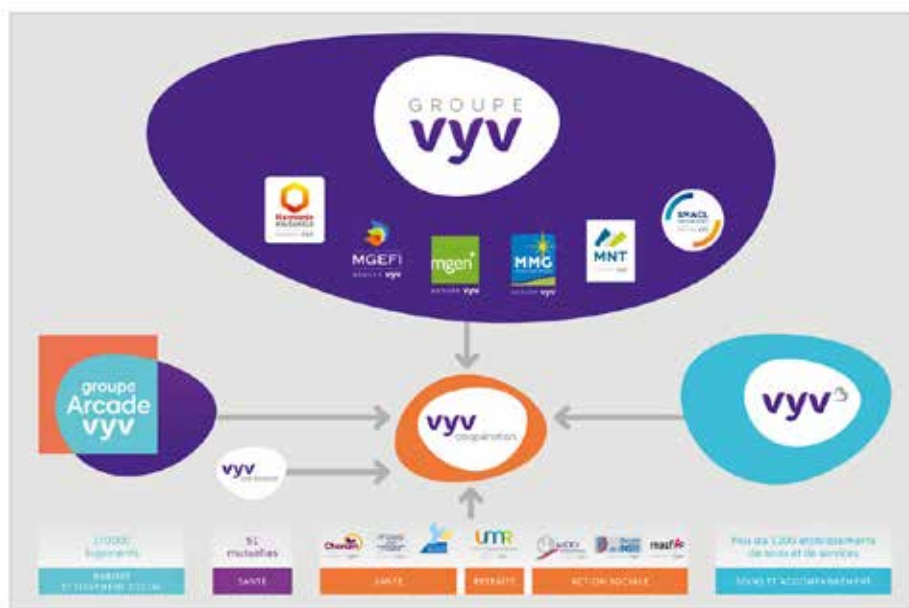
L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,
Angela ALBERT - Présidente
11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01
Téléphone : 09 53 01 02 69

Présentation du Groupe VYV

Les mutations actuelles sont majeures, porteuses d'avenir et de progrès mais aussi de tensions et de fractures. Elles appellent un renforcement des solidarités pour préserver la cohésion sociale. Forts de ce constat partagé 14 mutuelles et groupements – au total près d'une centaine de mutuelles – ont créé ensemble LE premier groupe de protection sociale, mutualiste et solidaire, en France : le Groupe VYV.

L'ambition est commune, le projet commun : inventer une protection sociale, mutualiste, performante et solidaire.

Les groupes MGEN, Istya et Harmonie forment aujourd'hui le Groupe VYV, un pôle non lucratif de la santé et de la protection sociale, porteur d'une ambition d'acteur de santé global et d'un vrai projet de société.



Pour en savoir plus :
mgen.fr

