

LIVRET D'ACCUEIL

VOTRE SANTÉ, NOTRE PRIORITÉ



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la 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 droit 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 de 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

NB : les chartes du nouveau-né et de l'enfant hospitalisé, de la bientraitance, de la personne accueillie, de l'usager en santé mentale, de la laïcité sont disponibles sur le site internet du GHEF.



SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT 4 - 13

Bienvenue au sein du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF)	4
Le GHEF à Meaux	6
Le GHEF à Marne-la-Vallée	8
Le GHEF à Coulommiers	10
Le GHEF à Jouarre	12

VOTRE ADMISSION 14 - 15

Formalités d'admission	14
La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)	14
Frais d'hospitalisation	15

VOTRE SÉJOUR 16 - 21

Des professionnels à votre écoute	16
Vie pratique	18
La vie des établissements	20

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE 22 - 25

La politique Qualité et Gestion des risques	22
Les commissions institutionnelles	25

VOS DROITS 26 - 29

Désigner votre personne de confiance	26
La personne à prévenir	26
Droit à l'information et consentement éclairé aux soins	26
Confidentialité des informations	26
Droits du mineur	26
Droits du majeur protégé - Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM)	26
Votre mode d'hospitalisation en psychiatrie	27
Accès au dossier médical	27
Mon espace santé	28
Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie	28
Informatique et Libertés	28
La recherche clinique	28
Don d'organes et de tissus	29

L'ÉTABLISSEMENT À VOTRE ÉCOUTE 30 - 31

Satisfaction des patients : votre avis nous intéresse (questionnaire de sortie, réclamations)	30
Une instance et des associations à votre service (CDU)	31
Les associations de bénévoles présentes dans nos établissements	31

VOTRE SORTIE 32

Conditions de sortie	32
Votre mode de transport	32

ANNEXES 33 - 47

Votre séjour en chambre particulière	34
Conciergerie Happytal	34
Les badges des professionnels	35
La personne de confiance - Formulaire de désignation	37
Les directives anticipées - Formulaire	39
Demande de documents médicaux	41
Formulaire de réclamation	45
L'accès aux soins pour tous (en langage FALC)	47



BIENVENUE AU GRAND HÔPITAL DE L'EST FRANCILIEN



Vous allez être admis(e) ou vous venez d'être admis(e) dans un service du GHEF. Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, est destiné à vous présenter le GHEF et à faciliter votre séjour.

PRÉSENTATION DU GHEF

Le Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) est un établissement né le 1^{er} janvier 2017, de l'union de 3 établissements MCO (*Médecine, Chirurgie, Obstétrique*) et Psychiatrie du Nord Seine-et-Marne : les centres hospitaliers de **Meaux, de Marne-la-Vallée et de Coulommiers**.

Le GHEF s'est agrandi au 1^{er} janvier 2019 avec l'intégration du **site gériatrique de Jouarre**. Une expérience écrite et construite sur plusieurs années, dont la collaboration, la co-construction, et l'implication de tous en ont été les piliers.

La fusion d'un ensemble hospitalier comme le GHEF ne se décrète pas. Elle est issue d'un **travail remarquable concerté et engagé par la communauté médicale et soignante**.

Ces quatre établissements ont en effet emprunté un parcours commun en 2006, grâce notamment à une direction commune étendue ensuite à Jouarre et un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) de moyens, concrétisés par une première fusion juridique le 1^{er} Janvier 2017 et une seconde le 1^{er} janvier 2019.

Le GHEF repose sur une ossature médicale unique : **13 pôles de soins de territoire**. Ils constituent un établissement fusionné de premier plan, le plus grand hôpital français hors Centre Hospitalier Universitaire (CHU).

Ce nouvel établissement regroupe **4 sites hospitaliers** sur les communes de Meaux (*site Saint-Faron*), de Jossigny (*site de Marne-la-Vallée*), de Coulommiers (*site René ARBELTIER*) et de Jouarre et ne compte pas moins de **40 sites extrahospitaliers**.

Il est composé de **2 042 lits et places**, répartis sur **276 services de soins et unités médicales** dans lesquels exercent **1 051 médecins** (*dont 320 internes*) et **4 730 autres professionnels de santé**.

En 2025, le GHEF comptabilise **120 894 séjours MCO** toutes spécialités médicales et chirurgicales confondues, dénombre **6 658 naissances**, et réalise **649 048 consultations**.

Les pôles et services de soins du GHEF, sont multisites et donc tous au service des patients et de la population de Meaux, Marne-la-Vallée, Coulommiers et Jouarre et de tout le Nord de la Seine-et-Marne.

Ils permettent, par des organisations coordonnées sur tout le territoire, de renforcer encore les filières de prise en charge médicale et de **couvrir un bassin de population d'environ 850 000 habitants**.

Le GHEF assure les missions de service public suivantes, régies par le Code de la santé publique :

- **la qualité et la sécurité des soins,**
- **la prévention,**
- **l'enseignement universitaire et post-universitaire,**
- **la recherche.**

Le GHEF a un rôle de service public hospitalier à défendre et à développer, pour contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et reconnues de sites hospitaliers ainsi que le renforcement de leur coopération.

L'objectif que nous poursuivons est de mettre à profit les atouts indéniables de chacun des sites hospitaliers sur leurs différents bassins de population déjà importants et en forte progression démographique, ainsi que la diversité des activités, ressources et compétences déjà réunies.

Par une meilleure coordination des acteurs, une prise en charge des patients en fonction des spécialités et des plateaux techniques adaptés des sites hospitaliers, le Grand Hôpital de l'Est Francilien garantit une offre de soins élargie, efficace et de proximité.

Ensemble, nous sommes aujourd'hui en capacité de déployer des équipes territoriales, des filières de soins graduées, d'assurer une continuité de soins sur le territoire, plaçant ainsi le GHEF comme l'un des établissements de référence aussi bien au niveau local, départemental que régional.

Les équipes du Grand Hôpital de l'Est Francilien s'impliquent et s'impliqueront chaque jour pour proposer des prestations coordonnées, complémentaires et de grande qualité dans un souci d'amélioration de la prise en charge des patients.

VOTRE PRISE EN CHARGE AU SEIN DU GHEF

Le GHEF met tout en œuvre pour que, 24h/24, vous bénéficiiez d'une prise en charge adaptée à votre état par des équipes qualifiées et des services disposant d'équipements performants.

Pour ce faire, nous avons besoin de connaître votre point de vue sur votre séjour.

En premier lieu, l'ensemble du personnel médical et soignant est à votre écoute, en particulier les cadres de service, tant sur les conditions de votre prise en charge quotidienne que pour recueillir vos propositions d'amélioration pour l'avenir.

À cet égard, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie qui constitue, pour nous, une aide précieuse pour orienter correctement les projets d'amélioration de votre prise en charge.

Des représentants des usagers sont également présents au sein du GHEF et peuvent vous accompagner, si vous le souhaitez, dans votre parcours de soins (*cf. p 28*). Ils vous représentent également au sein de la Commission Des Usagers (CDU), instance officielle qui, auprès du directeur, participe à la politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Soyez assuré(e) qu'être à votre écoute vise à donner plus de place à celui ou celle qui attend, légitimement, beaucoup de nous.



PRÉSENTATION DES SITES

MEAUX • MARNE-LA-VALLÉE • COULOMMIERS • JOUARRE



Site Saint-Faron

LE GHEF À MEAUX

Proche du centre-ville de Meaux, le site Saint-Faron, siège social du GHEF, est un établissement de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO) d'une capacité de **629 lits et places**. Il regroupe les services de psychiatrie, les consultations externes, le plateau technique ainsi que l'administration générale. Le site de Saint-Faron possède également une maternité de niveau III (*maternité disposant d'une unité de réanimation néonatale en plus d'une unité d'obstétrique et d'une unité de néonatalogie avec soins intensifs*), un service d'urgences, un bloc opératoire, un service de radiologie (*scanner, IRM, etc.*), des laboratoires et un centre de médecine nucléaire. Le bâtiment 3 a ouvert ses portes en mars 2025. Le GHEF poursuit ses travaux avec la réhabilitation du bâtiment 1, qui ouvrira début 2027 et accueillera principalement les consultations.

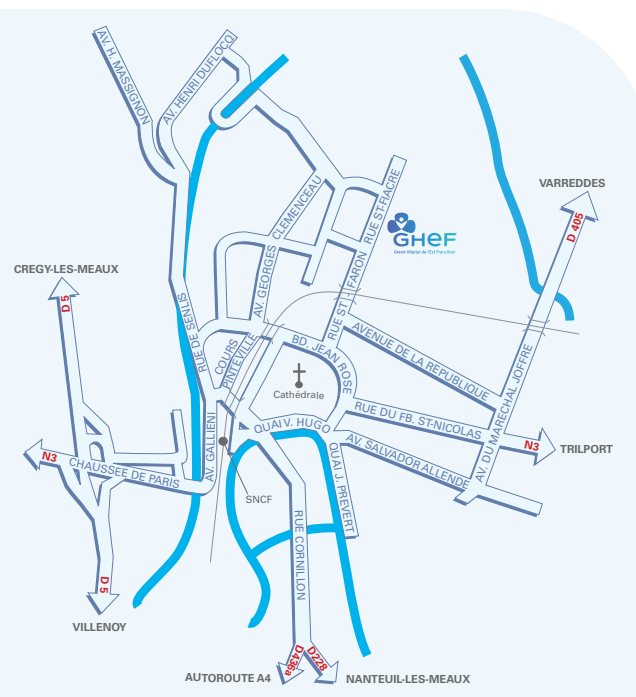
CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien
Site Saint-Faron
6-8 rue Saint-Fiacre
BP 218 - 77104 MEAUX CEDEX**

STANDARD : **01 64 77 64 77**

*Bus : Ligne 2308 - Arrêt Saint-Faron ou Hôpital
Train : Ligne P - Paris Gare de l'Est / Meaux ou
Paris-Gare de l'Est / Château-Thierry
(Station : Meaux) puis bus ligne 2308*

Plus d'informations sur notre site internet :
www.ghef.fr



BÂTIMENT 0

NIVEAU 5

- Département d'Information Médicale (DIM)
- Directions des Affaires Financières (DAF)
- Salle de rééducation LRS 77 Meaux
- Service de Formation continue
- Service social

NIVEAU 4

- **Consultations** : Psychiatrie - Urologie
- Réhabilitation cognitive

NIVEAU 3

- Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)
- Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT)
- Equipe Mobile d'Accompagnement Soins Palliatifs (EMASP)
- Equipe Mobile de Gériatrie (EMG)
- LRS 77 Meaux
- Unité d'Evaluation et de Traitement de la Douleur (UETD)

NIVEAU 2

- **Consultations** : Ophtalmologie - ORL
- **Explorations fonctionnelles** : Cardiologie - Gastro-entérologie - Neurologie - Pneumologie
- Salle du Tribunal - Ministère de la Justice

NIVEAU 1

- **Consultations** : Hématologie - Podologie
- Hémodialyse
- Hôpital de jour Médico-chirurgical

Niveau 0

- Bureau des Consultations externes
- Centre de prélèvement
- **Consultations** : Chirurgie - Anesthésie - Audiométrie
- Espace des Usagers
- Lieu de culte
- Services : Cafétéria Libre service/Point presse

Niveau -1

- **Consultations** : Médecine - Médecine du sport - PASS
- Equipe de Prévention du Risque Infectieux (EPRI)
- GIE IRM

BÂTIMENT 1 - EN TRAVAUX

BÂTIMENT 2

NIVEAU 3

- Pédiatrie
- **URGENCES ENFANTS** (hors traumatologie)

NIVEAU 2

- Maternité Niveau 3 - Grossesses pathologiques

NIVEAU 1

- Néonatalogie
- Réanimation néonatale et Soins intensifs
- Salles de naissance
- **URGENCES MATERNITÉ et GYNÉCOLOGIE**

NIVEAU 0

- Admissions et caisses - État civil
- Centre de Santé Sexuelle (CSS)
- Centre de Vaccination (sauf BCG)
- **Consultations** : Allergologie (enfant et adulte) - Gynécologie - Obstétrique - Néonatalogie - Pédiatrie - Pédiopsychiatrie « Parent-Bébé »
- **Exploration fonctionnelle** : Maternité
- Hôpital de jour : Pédiatrie - Allergologie
- **Maison médicale de garde**
- NatiFiv Centre AMP
- Préparation à la naissance
- Unité mobile de Néonatalogie

BÂTIMENT 3

NIVEAU 2

- Psychiatrie - Unité Adolescents
- Unité Mozart
- Unité Vivaldi
- Unité Verlaine
- Unité de Soins Aigus (USAP)

NIVEAU 1

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie polyvalente
- Gastro-entérologie
- Hôpital de semaine
- Pneumologie
- Unité de soins ambulatoires

RDC

- Cardiologie
- Hématologie
- Médecine gériatrique aiguë
- Médecine polyvalente
- Néphrologie
- Neurologie et UNV
- Réanimation
- Soins intensifs : Cardiologie - Neuro-vasculaire - Polyvalents

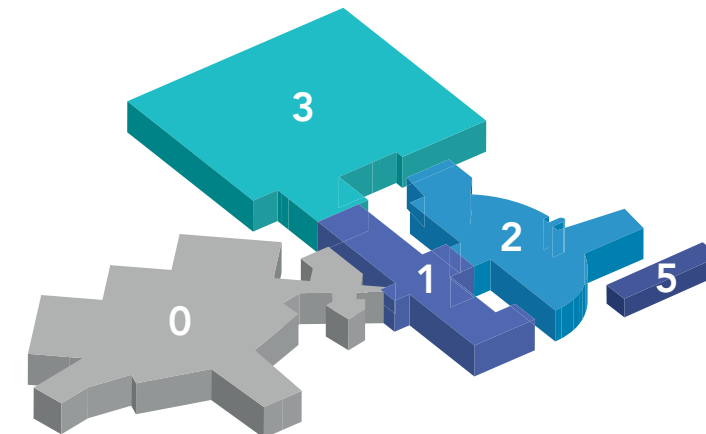
RDJ

• URGENCES

- Admissions Hospitalisations
- GIE IRM
- Imagerie médicale
- Laboratoire
- Unité d'hospitalisation de courte durée
- Salle de conférences
- Services : Cafétéria Libre service, Conciergerie Happytal, Location TV/téléphone

BÂTIMENT 5

- Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
- Pharmacie Rétrocession



TÉLÉCHARGEZ L'APPLI

evelity

POUR VOUS DIRIGER FACILEMENT
DANS LE BÂTIMENT 3



Apple iOS android



PRÉSENTATION DES SITES

MEAUX • **MARNE-LA-VALLÉE** • COULOMMIERS • JOUARRE

Site de Marne-la-Vallée



CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien
Site de Marne-la-Vallée
2-4 cours de la Gondoire
77600 JOSSIGNY**

STANDARD : 01 64 77 64 77

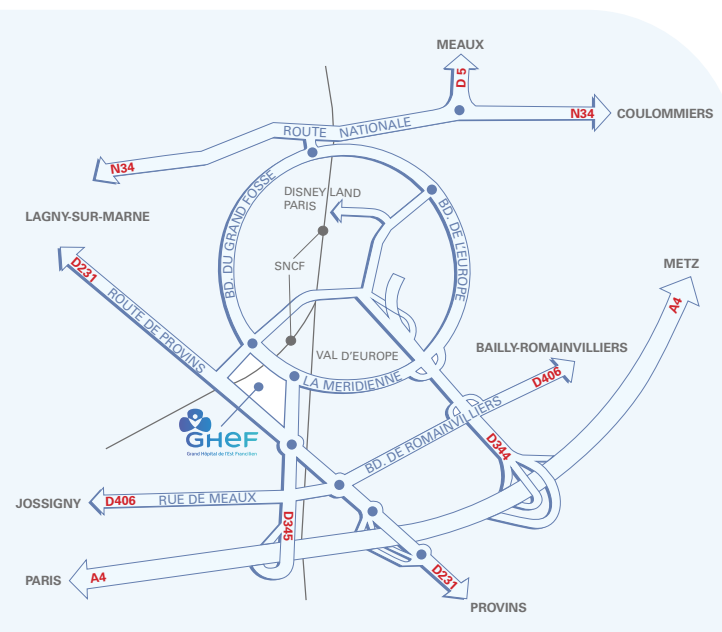
Bus : Lignes 2220, 2222, 2228 et 2292
Arrêt Centre Hospitalier
Train : RER A - Station Val d'Europe

Plus d'informations sur notre site internet :
www.ghef.fr

LE GHEF À JOSSIGNY

Proche de Marne-la-Vallée, le GHEF site de Jossigny, est un établissement de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO) et psychiatrie de **761 lits et places**. Installé dans un bâtiment ouvert fin 2012, le site possède également une maternité de niveau II, un service d'urgences, un bloc opératoire, un service de radiologie (*scanner, IRM, etc.*), des laboratoires et un centre de médecine nucléaire.

Le Carré HAUSSMANN proche du bâtiment principal, regroupe un CMP et un HDJ de psychiatrie adulte ainsi que des consultations. Prochainement, le service d'oncologie et la radiothérapie y seront déplacés.



NIVEAU 2

- Centre de Traitement du Cancer (CTC)
- Consultations Psychiatrie adulte (*secteurs 14, 15, 16, 17*)
- Département d'Information Médicale (DIM)
- Endoscopie
- Association « Espace Usagers »
- Gastro-entérologie
- Médecine gériatrique
- Médecine Infectieuse et Tropicale (SMIT)
- Médecine interne
- Pédiatrie et médecine de l'adolescent / Hôpital de jour
- Pneumologie
- Psychiatrie adulte (*secteurs 14, 15, 16, 17*)
- Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
- Psychiatrie de liaison - UNITED
- Relations avec les Usagers (RU)
- Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)
- Unité fédérative VÉNITIA

NIVEAU 1

- Blocs opératoires
- Cardiologie
- Cardiologie métabolique
- Chirurgie 1 et 2 - Chirurgie ambulatoire
 - Chirurgie ophtalmologique
 - Chirurgie orthopédique et traumatologique
 - Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique (ORL)
 - Chirurgie stomatologique
 - Chirurgie urologique
- Chirurgie digestive et viscérale à orientation cancérologie et obésité
- Chirurgie vasculaire et thoracique
- Gynécologie - Sénologie
- Hôpital de semaine
- Néonatalogie
- Obstétrique 1 et 2
 - Grossesses pathologiques
 - Maternité Niveau 2B
- Plateau technique de cardiologie
- Réanimation et Surveillance continue
- Unité de Soins Intensifs Cardiologiques (USIC)

NIVEAU 0

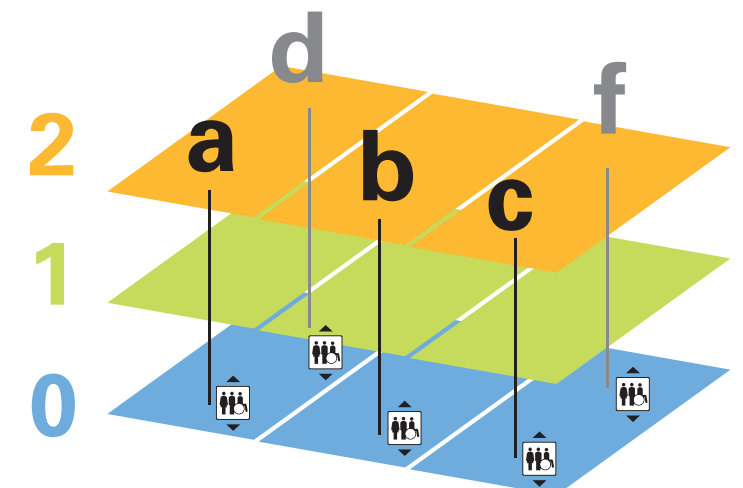
- Caisse des consultations externes
- Contentieux - Facturation
- État civil
- **Consultations Anesthésie et Chirurgie (Zone VERTE)**
Anesthésie - Diététique - Douleur - Ophtalmologie, Orthopédie et traumatologie - Oto-Rhino-Laryngologie (ORL), Stomatologie - Urologie - Viscérale à orientation cancérologie et Obésité - Vasculaire et thoracique
- **Consultations Femme et Enfant (Zone ROSE)**
Échographie obstétricale et gynécologique - Gynécologie et Sénologie - Obstétrique, Pédiatrie, Médecine de l'adolescent, Planning familial

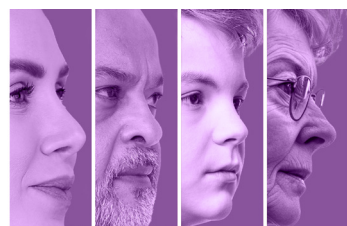
Consultations Médecine (Zone BLEUE)

- Cardiologie (*explorations fonctionnelles*), Dermatologie - Diabétologie-endocrinologie, Gastro-entérologie, Gériatrie / Consultations mémoire - Hématologie, Médecine Infectieuse et Tropicale - Médecine interne, Neurologie / EEG (électro-encéphalographie), Pneumologie (*explorations fonctionnelles*), Néphrologie, Neuropsychologie
- Hôpital de jour Médico-chirurgical (Zone BLEUE)
- Imagerie médicale (Zone VIOLETTE)
Échographie - IRM - Mammographie - Radiologie - Scanner
- Laboratoire de Biologie médicale, Prélèvements (Zone ORANGE)
- Laboratoire de Pathologie
- Médecine nucléaire
- PC Sécurité
- Radiothérapie
- Salle de préparation à l'accouchement
- Salle de kinésithérapie
- Salle multicultes
- Santé publique (Zone JAUNE)
 - Centre Gratuit d'Information de Dépistage et Diagnostic (CeGIDD)
 - Centre de Lutte Anti-Tuberculeux (CLAT)
 - Centre de vaccination (CVAC)
 - Centre de Santé Sexuelle (CSS)
 - Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- Services : Cafétéria/ Point presse, Conciergerie Happytal, Location TV/téléphone
- Service social des patients
- SMUR
- Unité Médico-Judiciaire (UMJ)
- **URGENCES HOSPITALISATIONS**

ACCÈS PAR L'EXTÉRIEUR

- Chambre mortuaire
- Pharmacie
- **URGENCES**





PRÉSENTATION DES SITES

MEAUX • MARNE-LA-VALLÉE • **COULOMMIERS** • JOUARRE



Site René ARBELTIER

CONTACTS ET COORDONNÉES

Grand Hôpital de l'Est Francilien
Site René ARBELTIER
4 rue Gabriel Péri
77527 COULOMMIERS CEDEX

STANDARD : 01 64 77 64 77

Bus : Lignes 2401 (Gare), 2402 (Gambetta Centre-ville) - Arrêt Hôpital
Train : • Ligne P - Paris Gare de l'Est / Coulommiers puis bus ligne 2401
• Ligne P - Paris Gare de l'Est / La Ferté-sous-Jouarre puis bus lignes 2425 et 2426

Plus d'informations sur notre site internet :
www.ghcf.fr

LE GHEF À COULOMMIERS

Le site René ARBELTIER, situé dans la commune de Coulommiers est un établissement de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO), psychiatrie et SMR regroupant **394 lits et places**. Il possède une maternité de niveau II avec salle nature, un service d'urgences, un bloc opératoire, un service de radiologie (*scanner, IRM, etc.*), des laboratoires et une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS Arc-en-ciel). Une importante réhabilitation des bâtiments existants est en cours avec notamment la modernisation complète du site (*hall d'accueil et façades*).



BÂTIMENT CHIRURGIE

NIVEAU 2

- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie complète

NIVEAU 1

- Accueil - Admissions
- **Consultations** : Anesthésie - Endocrinologie - Gériatrie - Infectiologie - Néphrologie - Neurologie - Orthopédie - Urologie - Vasculaire - Viscérale
- Diététique / Nutrition
- Maternité
- Services : Cafétéria/ Point presse, Conciergerie Happytal, Location TV/téléphone
- Stomatologie

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Espace des Usagers
- Bloc opératoire et obstétrical
- **Consultations** : Gynéco-obstétrique - Pédiatrie - Sage-femme
- Imagerie médicale
- Laboratoire
- Relations avec les Usagers (RU)
- **URGENCES MATERNITÉ ET GYNÉCOLOGIE**
- **URGENCES ET SOINS CRITIQUES**

BÂTIMENT MÉDECINE

NIVEAU 4

- Médecine 4

NIVEAU 3

- Médecine gériatrique aiguë
- Soins Médicaux et de Réadaptation Gériatrique (SMRG)

NIVEAU 2

- Médecine 2
- Soins Médicaux et de Réadaptation Polyvalent (SMRP)

NIVEAU 1

- **Consultations** : Cardiologie - Dermatologie - Gastro-entérologie - EFR - Hématologie - Oncologie - Ophtalmologie - ORL - Pneumologie
- Endoscopies
- Hôpital de Jour Médecine
- Médecine 1

REZ-DE-CHAUSSÉE

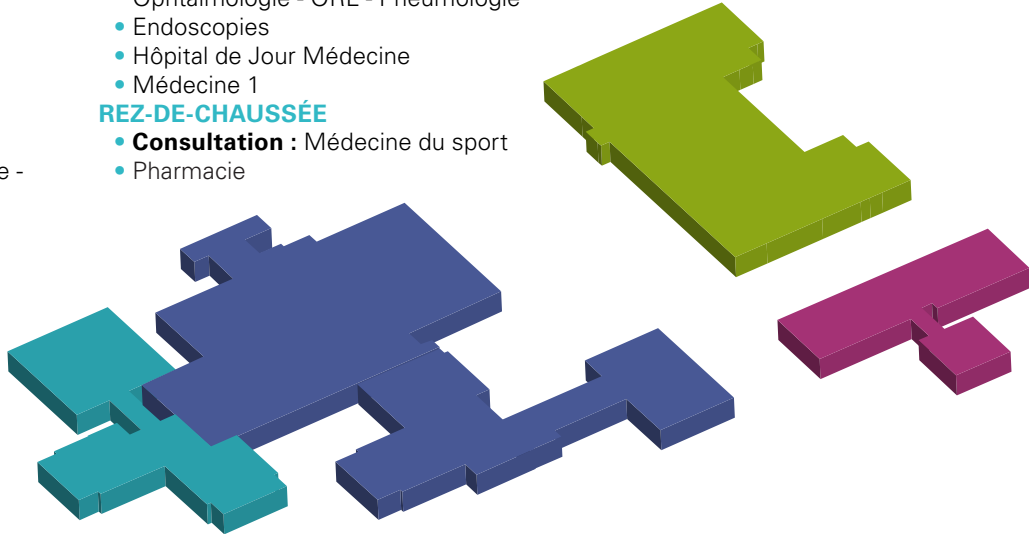
- **Consultation** : Médecine du sport
- Pharmacie

MAS
Maison d'Accueil Spécialisée

PSYCHIATRIE ADULTE

NIVEAU 1

- Baudelaire
- **REZ-DE-CHAUSSÉE**
- Aragon





PRÉSENTATION DES SITES

MEAUX • MARNE-LA-VALLÉE • COULOMMIERS • **JOUARRE**



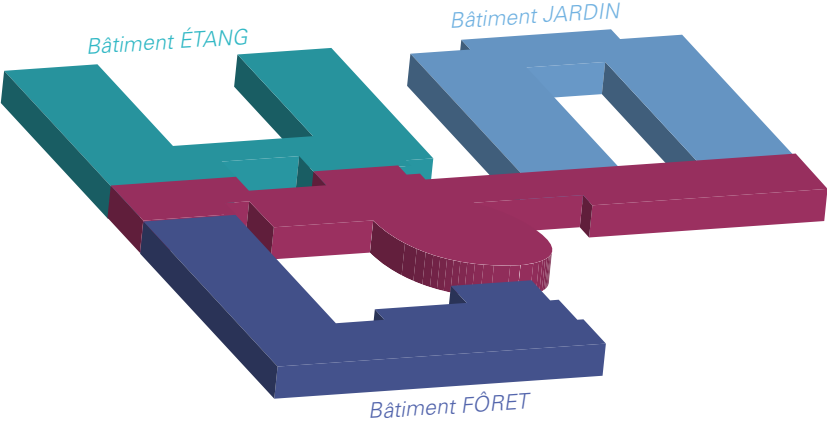
CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien
Site de Jouarre
18 rue Petit Huet
77264 JOUARRE CEDEX**

STANDARD : 01 60 24 48 48

*Bus : Lignes 2424, 2425 ou 2426
Arrêt : Fontaine Rougeau / Hôpital
Train : Ligne P - Paris Gare de l'Est /
La Ferté-sous-Jouarre puis Bus
lignes 2425 ou 2426*

Plus d'informations sur notre site internet :
www.ghef.fr



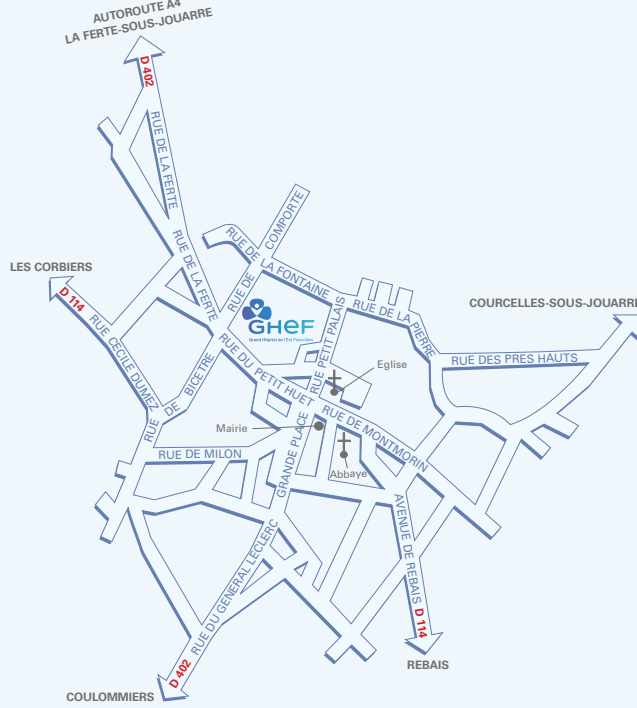
NIVEAU 1
• Administration

REZ-DE-CHAUSSÉE
• Accueil / Admissions
• Boutique solidaire
• Espace des Usagers
• Réfectoire
• Salle de rééducation
• Salle de sport
• Salle des familles
• Salle polyvalente
• Secrétariat médical

EHPAD
NIVEAU 2 - CHÂTAIGNER
• 34 places
USLD
NIVEAU 1 - CHÊNE
• 38 lits
REZ-DE-CHAUSSÉE - CÈDRE
• 38 lits

EHPAD
NIVEAU 1 - LYS
• 33 places
REZ-DE-CHAUSSÉE - LOTUS
• 33 places
• PASA LES LILAS
REZ-DE-JARDIN - LAVANDE
• 20 places

EHPAD / UHR
REZ-DE-JARDIN
• 12 places - UVP LIBELLULE
• 12 lits - UHR ROSEAU
• PASA PABLO PICASSO
• Salon de coiffure / Salon esthétique
• Salle Snoezelen



LE GHEF À JOUARRE

Au cœur de la commune, dans un environnement calme et verdoyant, le site de Jouarre est un établissement public gériatrique de proximité, dont un nouveau bâtiment construit en 2009 nommé « Les Logis de la Dhuy ».

Il dispose d'une capacité de **88 lits et 132 places** répartie comme suit :

■ **88 lits d'USLD** (Unité de Soins de Longue Durée), dont **12 lits d'UHR** (Unité d'Hébergement Renforcé). Cette unité propose un hébergement, des soins et des activités adaptés pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement sévères.

■ **132 places d'EHPAD** (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) dont **12 places d'Unité de Vie Protégée** (UVP) dédiées à l'accompagnement des personnes souffrant de la maladie « d'Alzheimer » ou de troubles apparentés.

■ **2 PASA** (Pôle d'Activités de Soins Adaptés) de **14 places** chacun, qui permettent d'accueillir les résidents de l'EHPAD et les patients de l'USLD atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement modérés. Des activités sociales et thérapeutiques sont proposées au sein de ces pôles.

■ **10 places d'accueil de jour itinérant** permettant d'accueillir des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées à un stade léger ou modéré et vivant à leur domicile. Dispositif déployé sur les communes de Boissy-le-Châtel, Coulommiers, Crécy-la-Chapelle, Rebais et Saint-Augustin.



VOTRE ADMISSION

Formalités d'admission

■ Hospitalisation programmée

Lors d'une pré-admission (*suite à une consultation*) ou le jour de votre hospitalisation, vous devez vous présenter impérativement aux **ADMISSIONS**, situées au rez-de-chaussée du bâtiment principal des différents sites hospitaliers.

Une pièce d'identité (*CNI, passeport, etc.*) vous sera automatiquement demandée lors de votre passage à l'hôpital afin de sécuriser votre admission.

Pour la prise en charge financière de votre séjour, merci de vous munir des documents suivants (*conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité sociale*) :

- une pièce d'identité (*CNI, passeport, etc.*) ;
- votre Carte Vitale ou attestation de Carte Vitale ;
- votre prise en charge mutuelle ou carte mutuelle complémentaire à jour, ou attestation C2S (*Complémentaire Santé Solidaire*) ou carte d'admission à l'AME (*Aide Médicale d'Etat*) ;
- un justificatif de domicile récent (*EDF, etc.*) ;
- votre convocation ;
- le volet d'accident du travail délivré par votre employeur en cas d'accident du travail ;
- votre carte européenne d'assurance maladie, si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne.

■ Hospitalisation en urgence

Un membre de votre famille ou un proche doit impérativement se présenter aux **ADMISSIONS** au plus vite, afin de régulariser votre dossier administratif.

■ Hospitalisations spécifiques

Votre admission en psychiatrie, USLD, EHPAD fait l'objet d'une réglementation particulière dont les modalités vous seront communiquées directement dans les services par les professionnels de santé.

Les **patients sans couverture sociale** et les **ressortissants étrangers** doivent **AVANT LEUR HOSPITALISATION** prendre rendez-vous aux Admissions pour l'établissement d'un **DEVIS**.

Les Admissions sont ouvertes

site de Meaux 01 64 77 64 77 poste 3451
du lundi au vendredi de 8^h à 17^h30

site de Marne-la-Vallée 01 61 10 69 08
du lundi au vendredi de 8^h à 17^h30

site de Coulommiers 01 64 65 37 21 / 22
du lundi au vendredi de 8^h à 17^h30

site de Jouarre 01 60 24 58 71
du lundi au vendredi de 9^h à 16^h30

Le bulletin de situation

Les Admissions vous remettront un bulletin de situation, ou vous pouvez le retirer aux bornes.

Ce document tient lieu de **justificatif d'arrêt de travail** pendant votre hospitalisation.

Chambre particulière

Que votre hospitalisation soit programmée ou imprévue, bénéficiez de la tranquillité d'une chambre individuelle en quelques clics !
(Plus d'informations, voir annexe 1 p. 34)



La PASS assure une prise en charge médico-sociale des personnes sans couverture sociale ni ressource.

Site de Meaux 01 64 35 35 54

Consultations le **jeudi uniquement**

- sans rendez-vous de 9h à 12h
- sur rendez-vous de 14h à 16h.

Site de Marne-la-Vallée 01 61 10 69 15

Consultations le **mercredi uniquement**

- sans rendez-vous de 9h à 12h
- sur rendez-vous de 14h à 16h.

Formalités d'hospitalisation

Voici les règles de facturation de vos soins médicaux relatifs à une hospitalisation.

■ Assurance maladie

Si vous êtes assuré(e) social(e) à jour de vos droits au moment des soins : vous serez pris(e) en charge à **80% par votre caisse d'assurance maladie et vous serez redevable des 20% restants** du tarif des prestations (*ou ticket modérateur*) pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation. Pour les femmes enceintes, la prise en charge est à 100% à partir du 6^{ème} mois de grossesse.

Si vous ne pouvez justifier d'aucun droit à l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) : vous pouvez contacter le service social de l'établissement (*cf. p 18*) qui vous apportera l'aide nécessaire pour faire valoir vos droits auprès de l'AMO dans le cadre de votre hospitalisation. En l'absence de droits, vous serez redevable de l'intégralité de vos frais d'hospitalisation.

■ Ticket modérateur

Le ticket modérateur est la partie des dépenses de santé restant à votre charge dès que l'Assurance maladie a remboursé sa part.

Vous pouvez être exonéré(e) dans les cas suivants, si vous subissez une intervention chirurgicale avec des actes exonérants :

- si vous êtes victime d'un accident de travail,
- si vous êtes suivie dans le cadre d'une maternité (*à partir du 6^{ème} mois de grossesse*),
- si l'hospitalisation est en rapport avec une Affection Longue Durée (ALD),
- si vous êtes reconnu(e)s en invalidité,
- les frais de santé des personnes bénéficiaires de la législation des pensions militaires d'invalidité (*visés à l'article L212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre*).

Il pourra être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat ou par la C2S (*Complémentaire Santé Solidaire*).

■ Mutuelle

Si vous avez une mutuelle complémentaire au moment des soins : nous vous recommandons de contacter rapidement votre mutuelle par téléphone en leur demandant de nous adresser, dans les plus brefs délais, une prise en charge détaillée.

Le montant du ticket modérateur (*20% des frais restants*) sera acquitté directement, **pour tout ou partie**, par votre mutuelle. Il s'agit de la notion de tiers-payant.

Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie (*carte bancaire, chèque, espèces*).

■ Le forfait journalier

Il s'agit de votre participation aux frais d'hébergement et d'entretien.

Vous n'aurez pas à payer le forfait journalier si votre mutuelle le prend en charge en tenant compte des éventuels quotas annuels liés à votre contrat.

Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie (*carte bancaire, chèque, espèces*).

À noter : dans le cadre d'une Affection de Longue Durée (*prise en charge à 100% par la Caisse d'Assurance Maladie*), le forfait journalier reste à la charge du patient ou de sa mutuelle.

Votre séjour à l'Hôpital entraîne des frais dont tout ou partie peut rester à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) l'intégralité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

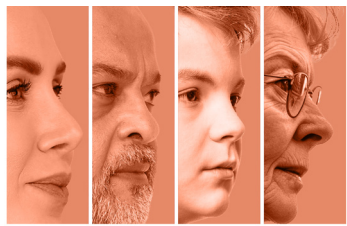
N'hésitez pas à vous renseigner auprès des professionnels des Admissions.

■ Activité libérale des praticiens à l'hôpital

Certains médecins de l'établissement ont choisi d'exercer une partie de leur activité à titre libéral (*consultations, hospitalisations, actes techniques*) en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées. Les patients peuvent alors choisir d'être pris en charge dans ce cadre. En cas d'hospitalisation, ce choix devra être exprimé par écrit lors de l'admission. Vous serez informé(e) de façon précise et avant tout commencement des soins, des conséquences de ce choix, notamment en ce qui concerne le montant des honoraires qui vous sera demandé. Un devis vous sera fourni pour un montant supérieur à 70 €. Les honoraires sont affichés dans les salles d'attente des services concernés.

■ Reste à charge

Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre départ et de la sortie de votre proche hospitalisé pour vous acquitter de tout ou partie des frais non pris en charge par votre mutuelle ou restant à votre charge (*carte bancaire, chèque, espèces*).



VOTRE SÉJOUR



Des professionnels à votre écoute

Dès votre arrivée, les professionnels qui vous prendront en charge seront à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins, et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant.

Praticiens et médecins hospitaliers, ainsi que l'ensemble du personnel, s'engagent chaque jour pour assurer une plus grande qualité et sécurité de vos soins.

Vous bénéficierez systématiquement d'un bracelet d'identification lors d'une consultation aux urgences ou d'une hospitalisation. Vérifiez si les éléments notés sur l'étiquette du bracelet correspondent bien à votre identité. Si ce n'est pas le cas, signalez-le.

Les professionnels qui vous prendront en charge vous interrogeront sur votre identité tout au long de votre parcours de soins. Aidez-nous à prendre soin aussi de votre sécurité.

Tous les membres du personnel sont facilement identifiables. Ils portent un badge de couleur différente sur lequel leur nom et leur fonction sont indiqués. (cf. Annexe 2 p 35).

■ L'équipe médicale

Les **équipes médicales (seniors, internes, étudiants et sages-femmes)** assurent votre prise en charge médicale et votre information tout au long de votre séjour à l'hôpital.

Elles peuvent vous recevoir, ainsi que votre famille, sur simple demande auprès du secrétariat médical concerné qui vous donnera un rendez-vous. La transmission d'informations à caractère médical par téléphone n'est pas autorisée.

■ L'équipe soignante

Elle est composée du **cadre de santé**, responsable de l'organisation et du fonctionnement du service, d'**infirmier(e)s** et d'**étudiant(e)s infirmier(e)s** (sous la surveillance d'infirmier(e)s diplômé(e)s) dispensant les soins et les traitements prescrits, d'**aides-soignant(e)s**, chez les adultes, chargé(e)s des soins d'hygiène générale et de confort et d'**auxiliaires de puériculture** en Pédiatrie.

Cette équipe peut, à tout moment, vous donner des informations ou des conseils sur votre état de santé ou votre séjour.

■ Les autres personnels paramédicaux et administratifs

Toute une équipe pluri-professionnelle est à votre service :

Les **masseurs-kinésithérapeutes** interviennent sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle.

Les **secrétaires médicales** ont un rôle d'accueil, de communication et participent à l'organisation de votre séjour.

Les **personnels d'imagerie médicale** et de **laboratoire** participent directement au diagnostic en réalisant les examens prescrits par les médecins.

Les **agents des services hospitaliers** assurent l'entretien de votre chambre et du service, ainsi que la distribution des repas.

L'**équipe diététique** intervient si le médecin vous prescrit une alimentation spécifique adaptée à votre état de santé.

Les **psychologues** collaborent avec l'équipe médicale et soignante et jouent un rôle d'écoute, de soutien et d'accompagnement.

Les **brancardiers** assurent vos déplacements au sein de l'établissement.

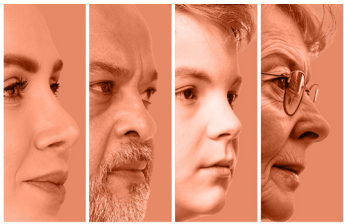
À Jouarre, l'**ergothérapeute** participe au maintien de l'autonomie en intervenant au niveau du matériel dont vous pourriez avoir besoin pour maintenir votre autonomie et vous donner un plus grand confort par rapport à votre handicap.

L'**équipe d'animation** propose à l'ensemble des résidents, des activités visant au maintien de l'autonomie, de la vie sociale et relationnelle.

Une salle polyvalente multimédia est mise à disposition pour la projection de films sur écran géant, spectacles, anniversaires, fêtes calendaires, etc.

Les animateurs proposent également aux résidents, divers ateliers de travaux manuels, mémoire, cuisine, gymnastique douce, loto, jeux interactifs, mais aussi des sorties, visites, promenades, etc.

En dehors des activités, les résidents ont à leur disposition une salle de jeux de société, des coins salon et une bibliothèque.



VOTRE SÉJOUR

■ Les assistantes sociales

Elles sont à votre disposition pour vous aider dans vos difficultés administratives, familiales ou sociales, vous informer sur vos droits et préparer votre sortie en coordination avec les services de soins. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé pour vous mettre en rapport avec ce service.

Si vous le souhaitez, l'assistante sociale peut se déplacer dans votre chambre, mais vous pouvez aussi obtenir un rendez-vous auprès du secrétariat du service social.

Le service social auprès des patients est ouvert au public :

- **site de Meaux** (*Saint-Faron, accès page 7*) :
01 64 35 37 52
 - le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9^h à 12^h30 et 13^h30 à 16^h50
 - le jeudi de 13^h30 à 16^h50
- **site de Marne-la-Vallée** (*accès page 9*) :
01 61 10 66 45
 - du lundi au vendredi de 9^h à 12^h30 et 13^h30 à 16^h30
- **site de Coulommiers** (*René ARBELTIER, accès page 11*) :
01 64 65 37 25
 - du lundi au vendredi de 9^h à 12^h30 et 13^h à 16^h30

Pour la Psychiatrie adulte :

 - le lundi, mardi, mercredi, jeudi de 9^h à 12^h30 et de 13^h30 à 17^h
 - le vendredi de 9^h à 12^h.**01 64 65 39 71 - 01 64 65 38 67**

La PASS (cf. page 14).

■ Les équipes mobiles

Gériatrie - Psychiatrie/Addictologie - Douleur - Soins Palliatifs - Hygiène hospitalière, composées d'équipes multidisciplinaires interviennent dans les services pour apporter leur expertise dans leur domaine de compétences.

■ ...mais aussi : des métiers qui concourent au bon déroulement de votre séjour

Même si vous ne verrez que rarement des **agents des services logistiques et techniques** durant votre séjour, sachez qu'ils collaborent à votre prise en charge en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, du matériel médical et informatique, ainsi que de nombreux services tels que **la restauration, la blanchisserie, la manutention, la salubrité, les transports, etc.**

Vie pratique

■ Votre repas

Les menus sont réalisés en respectant l'équilibre alimentaire et les recommandations en vigueur, en accord avec le Plan National Nutrition Santé.

Lors de votre arrivée à l'hôpital, le médecin prescrit votre régime (*normal, sans sel, sans sucre, etc.*).

Les soignants remplissent avec vous un recueil d'aversion sur lequel vous signalez les aliments que vous n'aimez pas (*votre régime et vos goûts sont saisis dans le logiciel « commandes repas » afin que vos menus soient établis en fonction de ces données*).

En cas de troubles nutritionnels ou de difficultés alimentaires, le médecin fera un bon de prescription pour une prise en charge spécifique par l'équipe diététique.

Les repas étant un élément de votre traitement, **il vous est interdit de vous faire remettre par vos proches des denrées alimentaires ou des boissons, sans avoir demandé l'autorisation du médecin ou du cadre de santé.**

Horaires de début des repas :

- **site de Meaux :**
 - petit-déjeuner : entre 8^h et 8^h30
 - déjeuner : entre 12^h et 12^h30
 - dîner : entre 18^h30 et 19^h
- **site de Marne-la-Vallée :**
 - petit-déjeuner : entre 7^h30 et 9^h
 - déjeuner : à partir de 11^h30
 - dîner : à partir de 18^h
- **site de Coulommiers :**
 - petit-déjeuner : entre 8^h et 8^h30
 - déjeuner : entre 12^h et 12^h30
 - dîner : entre 18^h et 18^h30
- **site de Jouarre :**
(*les horaires sont sensiblement les mêmes dans les différents services*) :
 - petit-déjeuner : 8^h - 8^h30
 - déjeuner : 10^h - 12^h
 - dîner : 18^h30 - 19^h30.

Les régimes alimentaires prescrits par ordonnance sont pris en compte.

Merci d'être présent(e) lors de la distribution du repas car ce dernier ne peut être réchauffé, afin d'éviter tout risque alimentaire.

■ Prestations prévues pour les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et/ou dans la mesure du possible, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous et à prendre, à ses frais, des repas à l'hôpital au tarif accompagnant :

- Forfait lit accompagnant + 3 repas = 27 €
- Forfait lit accompagnant + petit-déjeuner = 13 €
- Lit accompagnant = 9 €

Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

En Pédiatrie, un des deux parents peut être hébergé dans la chambre où est hospitalisé l'enfant, dans les mêmes conditions. L'équipe soignante vous donnera tous les renseignements.

Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie (*carte bancaire, chèque, espèces*).

■ Les traitements médicamenteux

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et la (les) transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous apportez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service et vous seront rendus à votre sortie.

■ Linge personnel

Vous devez apporter votre linge personnel :

- serviettes et gants de toilette, linge de nuit, robe de chambre et chaussons ;
- nécessaire de toilette (*produits d'hygiène, brosse à dents, peigne, dentifrice, gel douche, etc.*).

Pour les séjours en Maternité ou en Pédiatrie, un trousseau spécifique est nécessaire, renseignez-vous directement auprès des professionnels de ces services.

■ Visites

Il est conseillé de vous renseigner auprès de l'équipe soignante chargée de votre hospitalisation, certains services ayant des horaires limités.

Nous vous rappelons que pour le confort de tous, **les visites doivent être limitées à un nombre restreint** de personnes. Par ailleurs, l'accès aux enfants de **moins de 15 ans** n'est pas autorisé.

Les plantes et les fleurs peuvent ne pas être autorisées pour des raisons d'hygiène, mais les fleurs coupées sont tolérées dans certains services et sous certaines conditions.

■ Expression du droit civique en cours d'hospitalisation

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration (*renseignez-vous auprès du cadre de santé du service*) ou bénéficier d'une autorisation de sortie.

■ Dépôt d'argent et de valeur

Nous vous recommandons de ne pas conserver d'argent et d'objets de valeur durant votre séjour à l'hôpital. Il est préférable de les laisser à votre domicile en cas d'hospitalisation programmée ou de les confier à l'un de vos proches.

Vous avez également la possibilité de les déposer au coffre :

- **site de Meaux** : du lundi au vendredi de 9^h à 17^h30 au Bureau Des Admissions (BDA) et aux urgences (*coffre*) la nuit et les jours fériés/week-ends.
- **site de Marne-la-Vallée** : au standard (*coffre*) jour et nuit.
- **site de Coulommiers** : au vaguemestre (*coffre*) jour et nuit.
- **site de Jouarre** : la plupart des chambres sont équipées de coffres. Pas de dépôt au coffre du régisseur sauf pour les valeurs des résidents décédés. Un reçu vous sera remis après inventaire. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

Les retraits de ces effets ne peuvent être effectués que du lundi au vendredi de 9^h à 17^h aux bureaux des Admissions et sur présentation d'une pièce d'identité.

L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte ou de vol d'objets non déposés (Loi n° 92-614 du 6/07/92). Soyez vigilant(e) !

■ Courrier

Le courrier est distribué chaque jour par le vaguemestre qui peut également vous remettre des mandats. N'oubliez pas de faire libeller votre courrier comme suit :

Madame, Monsieur,
Nom du site hospitalier / Nom du service de soins
Adresse du site hospitalier

Pour expédier le courrier, sollicitez le cadre de santé du service.

■ Enseignement scolaire

L'association « **l'École à l'Hôpital** » reconnue d'utilité publique et agréée au niveau de l'Éducation Nationale, intervient au sein de l'établissement en prenant en charge, sur le plan scolaire, des patients de 5 à 25 ans qui ne peuvent poursuivre leur scolarité en raison de leur hospitalisation. Cet enseignement est gratuit, individualisé et adapté à la demande et aux besoins de chaque maladie.



VOTRE SÉJOUR

■ Cultes

Vos croyances et convictions religieuses sont respectées par les établissements. Néanmoins ces dernières ne doivent pas nuire à la qualité des soins, au bon fonctionnement du service, ni aux règles d'hygiène et à la tranquillité des autres patients *(Circulaire DHOS/G/2005/57 du 02/02/2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé).*

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de contacter un représentant de votre culte. Une liste des bénévoles sera mise à disposition dans les services.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre du service ou prendre contact :

- **site de Meaux :**
 - Catholique : 01 64 77 64 77 poste 4584 / 06 44 35 83 89
 - Musulman : 07 81 33 85 70
- **site de Marne-la-Vallée :**
 - Bouddhiste : 06 09 12 74 04
 - Catholique : 01 61 10 65 97 / 07 83 79 19 02
 - Israélite : 06 98 91 50 26
 - Musulman : 06 09 16 97 49
 - Orthodoxe : 06 64 29 69 02
 - Protestant : 06 19 94 54 74
- **site de Coulommiers :**
 - Catholique : 01 64 77 64 77 poste 4027 / 06 37 80 65 62

■ Conciergerie happytal

En partenariat avec la société Happytal, le GHEF propose à ses patients, visiteurs et professionnels de l'établissement un service de conciergerie. *(Plus d'informations, voir annexe 1 p. 34)*

La vie dans les établissements

■ Sécurité routière

Le Code de la route s'applique dans l'enceinte des établissements. Les accès doivent rester libres et dégagés. **Le stationnement est donc réglementé.**

Tout contrevenant s'expose à recevoir un autocollant dissuasif sur la vitre de son véhicule. Les forces de police peuvent verbaliser ou déplacer les véhicules gênants.

- **site de Marne-la-Vallée :** le parking est payant *(1^{ère} heure gratuite).*

■ Télévision - Téléphone - Internet

À votre demande, vous pouvez disposer du téléphone, de la télévision et d'internet dans votre chambre :

- **site de Meaux :** en composant le 10 à partir du téléphone situé à votre chevet ou en vous rendant au bureau d'accueil TV situé près des Admissions *(RDC du bâtiment 3) :*
 - du lundi au vendredi de 10^h à 12^h et de 13^h à 18^h
 - passage dans les chambres sur demande
 - le samedi et le dimanche de 13^h à 18^h *(fermé les jours fériés).*
- **site de Marne-la-Vallée :** une hôtesse est de permanence dans le hall du bâtiment, à côté de la cafétéria et joignable au poste 6710 :
 - du lundi au vendredi de 10^h à 13^h et de 14^h à 18^h,
 - week-end et jours fériés de 13^h à 18^h.
- **site de Coulommiers :** une hôtesse est présente à la cafétéria dans le hall du bâtiment :
 - du lundi au vendredi de 9^h à 16^h45,
 - le samedi de 12^h15 à 16^h30.

■ Cafétéria et presse

- **site de Meaux** *(hall d'entrée du bâtiment 0) :*
 - du lundi au vendredi de 8^h30 à 17^h30
- **site de Marne-la-Vallée** *(hall d'entrée) :*
 - du lundi au vendredi de 8^h à 18^h,
 - le week-end et les jours fériés de 10^h à 18^h.
- **site de Coulommiers** *(hall d'entrée) :*
 - du lundi au vendredi de 9^h à 17^h,
 - le samedi de 12^h à 16^h30.

Vous y trouverez : journaux, revues, livres, jouets, friandises, restauration rapide, cartes téléphoniques ainsi que divers objets et produits de toilette.

■ Téléphones mobiles et appareils électroniques

Afin de respecter la vie privée et la tranquillité de tous et notamment des personnes hospitalisées, nous vous remercions de ne pas utiliser vos téléphones portables dans les services de soins et d'enclencher la fonction « silencieux ». Dans tous les cas, nous vous remercions de respecter les consignes données par le personnel soignant s'il vous était demandé de couper vos téléphones portables pour raisons techniques ou médicales.

Nous vous rappelons que les portables utilisés par le personnel hospitalier le sont, à titre professionnel, dans le cadre de leurs fonctions.

L'usage de la télévision ou de tout appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des patients.

■ Sécurité incendie

Des consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs des établissements.

Nous vous remercions de bien vouloir en prendre connaissance dès votre arrivée. Si vous constatez un départ de feu, décelez une fumée ou une odeur suspecte, il est impératif que vous préveniez immédiatement le personnel du service.

En cas d'incendie et d'évacuation des locaux, vous devez suivre les instructions du personnel du service qui vous dirigera vers une zone protégée et appellera le Service Sécurité incendie.

Les visiteurs doivent, quant à eux, rejoindre les escaliers de secours indiqués par le personnel.

Nous vous rappelons qu'à l'hôpital, **un départ de feu sur trois est provoqué par la cigarette.**

Pour faciliter l'intervention des secours, **il est strictement interdit de stationner sur les emplacements réservés aux pompiers** *(bandes jaunes au sol et poteaux rouges).*

■ Politique anti-tabac

Il est interdit de fumer au sein des établissements qui sont engagés dans la lutte contre le tabac et ont signé les chartes « **Hôpital sans tabac** » et « **Maternité sans tabac** ». Ils proposent des consultations d'aide au sevrage tabagique.

Pour toute information, vous pouvez vous adresser au médecin qui vous prend en charge dans le service ou vous adresser à l'**Unité de Coordination en Tabacologie** au **01 64 35 37 95**.

Une consultation de tabacologie spécifique pour **femmes enceintes** est mise à disposition au **01 64 35 38 70**.

La cigarette électronique n'est pas autorisée dans l'enceinte des locaux des établissements.

■ Le bien-être pour tous

- **La politesse et la courtoisie** sont de rigueur dans l'enceinte de nos établissements.

- **Le respect des locaux et du matériel** mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.

- **Une tenue correcte** est exigée pour tous et partout dans les établissements. Depuis la loi n° 2010-1192 du 11/10/2010, il est interdit de porter une tenue destinée à dissimuler son visage dans les lieux publics.

- **Les animaux domestiques**, à l'exception des chiens guide d'aveugle, ne sont pas admis dans l'enceinte des établissements.

- Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte des établissements, **des photos ou des vidéos des patients ou des soignants** sans leur autorisation à partir d'appareils de prises de vue de tout type *(ex : téléphone portable).*

- **Les armes à feu, les armes blanches, les objets contondants, coupants** qu'ils soient métalliques ou non *(ciseaux, lame, cutter, etc.), les matières toxiques, les matériaux radioactifs, les briquets à combustibles, les produits stupéfiants, etc.,* sont strictement interdits dans l'enceinte des sites hospitaliers.

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

En cas de manquement à ces règles, un dépôt de plainte pourra être envisagé et une mesure de sortie disciplinaire prononcée si votre comportement, vos propos, allaient à l'encontre de ces dispositions.



QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE



La politique Qualité et Gestion des risques

■ Engagement qualité

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est un objectif prioritaire du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) qui est intégré dans le projet d'établissement. Elle s'affiche également comme **un axe fort du projet médico-soignant**. La volonté de la direction générale, de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME) et de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) est que cette démarche soit partagée par l'ensemble des acteurs de l'établissement en y associant **les représentants des usagers**. Attaché à l'amélioration du service rendu aux usagers, le GHEF impulse une politique axée sur **l'amélioration de la prise en charge des patients et de la sécurité des soins**.

Le chef d'établissement et le Président de la CME ont acté la restructuration de la gouvernance de la direction qualité. Elle est maintenant rattachée à la Coordination Générale des Soins, Pédagogique et de la Qualité (CGSPQ), ce qui favorise le lien entre soins et qualité.

Les ambitions portées par la CME et la Coordination Générale des Soins sont de renforcer le dispositif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et de s'engager dans différents projets du GHEF, notamment : développement durable, qualité de vie et des conditions de travail, projet des usagers, amélioration des parcours patients et des conditions d'accueil.



■ Évaluation

Le GHEF s'engage dans les dispositifs d'évaluation nationaux :

La **certification** est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tous les établissements de santé, effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé. Elle fixe des objectifs reconnus et partagés par les professionnels de santé et les représentants d'usagers. Le GHEF a été certifié à l'issue de la visite de juin 2025.

Des **indicateurs** mesurant la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français sont développés et validés par la Haute Autorité de Santé. Ils font l'objet de campagnes nationales auxquelles le GHEF participe. À ce titre, votre dossier est susceptible d'être audité en toute confidentialité. Vous pouvez toutefois vous y opposer en le signalant au service Relation Usagers.

Vous retrouverez l'ensemble des résultats sur QualiScope ou sur le site internet **en scannant ce QR CODE** ✓



UN PROJET QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS STRUCTURÉ EN 5 AXES

La démarche qualité du Grand Hôpital de l'Est Francilien s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue structurée par des évaluations internes et externes et des bilans des actions conduites dans le cadre des Plans d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) précédents.

Chacun de ces engagements est décliné en axes de travail, puis en plan d'actions. Ces axes sont définis au regard du projet médico-soignant et de l'identification des sujets à traiter sur l'ensemble des activités du GHEF.

5 AXES structurent le Projet 2025-2029

- **Poursuivre le déploiement de la culture qualité** fondée sur une gouvernance et un management consolidés,
- **Prévenir les risques** pour renforcer la culture de la sécurité des soins,
- **Maîtriser les risques** pour garantir la sécurité des soins,
- **Favoriser l'implication des usagers et la prise en compte de l'expérience patient**,
- **Répondre aux exigences de la certification** des établissements de santé et médico-sociaux ainsi qu'**aux autres démarches d'évaluation externes**.

La douleur doit être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.



Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.

Nous nous engageons à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie.

Pour proposer une prise en charge et un traitement adaptés (*médicamenteux ou non médicamenteux*) l'équipe soignante peut faire appel à des intervenants privilégiés : équipes mobiles douleur (*unité douleur et soins palliatifs*) et autres soignants aux compétences spécifiques (*hypnose, acupuncture, relaxation, etc.*).

Lutte contre les infections associées aux soins



Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées.

Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi et au besoin d'un accompagnement par les équipes opérationnelles d'hygiène des différents sites, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées.

Enfin, cette politique de lutte contre les infections implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier dont la qualité de l'eau et de l'air.

Examens d'Imagerie médicale



Au cours de votre hospitalisation, vous êtes susceptible de bénéficier d'examens radiologiques.

Ils seront pratiqués avec votre consentement. Vous avez la liberté de les accepter ou de les refuser.

En matière d'exposition, aucun risque n'a pu être démontré chez les patients compte tenu des faibles doses utilisées et des précautions prises pour limiter au strict minimum la zone examinée.

Toutefois, pour les femmes enceintes ou susceptibles de l'être, des précautions supplémentaires doivent être prises systématiquement, c'est pourquoi il est important de signaler toute possibilité de grossesse.

L'équipe médicale reste à votre écoute pour répondre à vos éventuelles questions.

Prise en compte du handicap au GHEF



Notre engagement envers l'accueil et le soutien des personnes porteuses de handicap est une priorité de notre mission au GHEF.

Nous croyons fermement que chaque individu, quel que soit son handicap, mérite un accès équitable aux soins de santé et à des services adaptés à ses besoins spécifiques.

Les personnes porteuses de handicap peuvent rencontrer divers défis dans leur vie quotidienne : qu'ils soient physiques, sensoriels, mentaux ou intellectuels. Notre hôpital GHEF s'efforce de créer un environnement inclusif et accessible, qui respecte la dignité et les droits de chacun.



QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Nous proposons :

- **Des installations adaptées** : des accès faciles, des chambres confortables et des équipements spéciaux pour garantir le confort de tous.
- **Une équipe formée** : notre personnel est formé pour comprendre et répondre aux besoins spécifiques des patients handicapés, en assurant un accompagnement personnalisé.
- **Un engagement vers l'accessibilité** : nous travaillons continuellement à améliorer nos services afin de réduire les barrières rencontrées par les personnes handicapées.

Le GHEF favorise également la présence et l'accompagnement des aidants et des proches tout au long de la prise en charge.

Pour cela nous avons mis en place des équipements pour faciliter l'accès, les déplacements et la communication avec les professionnels :

- Mise à disposition de **fauteuils roulants**.
- Mise à disposition de **déambulateurs**.
- Affiches des informations à destination du public traduites en langage Facile À Lire et à Comprendre (FALC).



- Traduction du **livret d'accueil en braille** : pour garantir que nos informations soient accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes, nous proposons une version de notre livret d'accueil en braille.
- Traduction du **livret d'accueil en langue des signes** : notre livret d'accueil est également disponible en langue des signes afin de répondre aux besoins de la communauté sourde et malentendante.

- **Questionnaire patient aidant** : un questionnaire destiné aux patients et à leurs aidants est mis à disposition, pour mieux comprendre leurs besoins et améliorer nos services.
- **Fiche patient handicap dans le DPI** : Nous intégrons une fiche spécifique pour les patients en situation de handicap dans notre Dossier Patient Informatisé (DPI). Cela permet à notre personnel médical d'avoir un accès rapide aux informations nécessaires pour offrir des soins adaptés.
- **Accès à des interprètes**, y compris en langue des signes.

Vous pouvez vous renseigner auprès de la secrétaire ou de l'encadrement du service pour en bénéficier.

Nous sommes déterminés à progresser dans l'accompagnement des personnes handicapées.

Pour cela, nous vous invitons à exprimer vos suggestions et réclamations concernant votre expérience auprès des référents handicap du GHEF à l'adresse : **referenthandicap@ghef.fr**

Votre avis est essentiel pour nous aider à améliorer nos services et à assurer un environnement inclusif et accessible pour tous.

C'est avec la volonté de toujours améliorer le service rendu aux personnes porteuses de handicap que le GHEF prévoit prochainement :

■ **La mise en place de la communication alternative améliorée** destinée aux personnes qui ne sont pas en capacité de verbaliser ce qu'elles veulent exprimer. Elle comporte des supports conçus pour optimiser les interactions entre les patients et le personnel

■ **Le déploiement d'une application** (actuellement en phase de test) à destination des personnes sourdes et malentendantes destinée à faciliter les échanges avec les médecins, notamment lors d'une consultation.

Pour vous aider dans votre quotidien et pour l'organisation de votre prise en charge, **le GHEF travaille en collaboration avec des partenaires extérieurs** : associations et professionnels spécialisés dans certains types de handicaps, dispositifs départementaux d'aides aux personnes handicapées pour offrir un accompagnement psychosocial et des ressources.

Vous avez besoin d'un accompagnement pour vous aider dans la structuration de votre projet de vie : **un Dispositif d'Accompagnement au Projet de Vie (DAPV)** a été mis en place. Il apporte un appui centré sur les aspirations de la personne handicapée dans tous les domaines de la vie : logement, emploi, santé, citoyenneté... en tenant compte des besoins et des contraintes.

Il est joignable au Numéro vert : **0800 360 360**.

Informations disponibles en langage FALC (cf. Annexe 7 p 47).

Les commissions institutionnelles

Dans le cadre de son engagement pour une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Grand Hôpital de l'Est Francilien s'appuie sur des commissions institutionnelles.

Ces instances consultatives ont pour objectif de renforcer la concertation et le dialogue, de favoriser l'expression des professionnels, de développer les responsabilités des différents acteurs au sein des établissements et de préparer les décisions.

- Commission Médicale d'Etablissement (CME),
- Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT),
- Commission Des Usagers (CDU),
- Commission de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH),
- Commission du Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS),
- COMmission des Anti-Infectieux (COMAI),
- Commission de prévention des risques psychosociaux et des conditions de travail et sous-commission des « sages »,
- Commission stratégique du système d'information,
- Commission de l'Organisation de la Permanence des Soins (COPS),

- Commission d'admission des soins non programmés,
- Commission de l'Activité Libérale (CAL),
- Comité Social d'Etablissement (CSE) et sa Formation spécialisée,
- Comité de Coordination Qualité des Soins (CCQS),
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN),
- Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN),
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD),
- Comité des vigilances,
- Espace éthique,
- Formation Médicale Continue (FMC) / Développement Professionnel Continu (DPC).



VOS DROITS

■ Désigner votre personne de confiance - La personne à prévenir

Toute personne majeure peut désigner une **personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de votre volonté.

Lors de votre séjour, il vous sera proposé de désigner votre personne de confiance. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions. Cette désignation est valable pour la durée illimitée et est révocable à tout moment (*cf. Annexe 3 p 37*).

La **personne à prévenir** est la personne que vous souhaitez voir informée en cas d'événements particuliers survenant au cours de votre séjour (*d'ordre organisationnel ou administratif tels que le transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement, etc.*).

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne mais n'occupent pas la même fonction auprès de vous.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant du service d'hospitalisation.

■ Droit à l'information sur son état de santé et consentement éclairé aux soins

Conformément à l'article L1111-2 du Code de la santé publique, **toute personne a le droit d'être informée sur son état** de santé. Cette **information** doit être **orale, loyale, claire et appropriée**, concernant les soins, traitements et examens qui vous seront proposés. Votre **consentement aux soins** doit être **libre** et **éclairé** (*article L.1111-4 dudit code*).

■ Confidentialité des informations

La **confidentialité des données** détenues par les établissements vise essentiellement à protéger les informations à caractère personnel concernant l'identité du patient, sa pathologie et son traitement, dans un souci de **protection et de respect de la personne**.

En pratique, aucune information concernant le patient ne peut être divulguée à qui que ce soit sans son consentement, au-delà des besoins liés à la prise en charge. Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale des établissements, par le service ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.

■ Droits du mineur

L'autorité parentale appartient aux parents jusqu'à la majorité de l'enfant (*article 371-1 du Code civil*).

En matière de santé, les parents consentent aux soins de leur enfant mineur.

En cas d'urgence, même si ceux-ci ne peuvent être joints, le médecin se doit de donner les soins nécessaires (*article R.4127-42 du Code de santé publique*).

Lorsque le refus, par les titulaires de l'autorité parentale, de prodiguer un traitement risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables (*article L.1111-4 dudit code*).

Son droit au secret :

Si le mineur s'oppose à la consultation de son dossier par les titulaires de l'autorité parentale pour garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention (*article L.1111-5 du Code de la santé publique*). Le mineur doit alors se faire accompagner par une personne majeure de son choix.

■ Droits du majeur protégé

(Placé sous un régime de protection juridique)

Le droit à l'information est prévu à l'article L1111-2 du Code de la santé publique.

En matière de santé, la personne protégée décide elle-même.

En cas de tutelle, le tuteur doit s'assurer que la personne a toutes les informations pour prendre les décisions médicales. Ces informations sont délivrées à la personne dans un langage adapté à ses capacités de compréhension.

Si la personne n'est pas en capacité d'exprimer sa volonté pour des soins, le tuteur à la personne prend la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne chargée de la mesure de protection juridique risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé, le médecin délivre les soins indispensables, conformément à l'article L1111-4 du Code de la santé publique.

Un préposé d'établissement exerce en qualité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs au sein du GHEF.

Cette personne a en charge les mesures de protection qui lui sont attribuées par le juge des tutelles (*mandataire spécial, curatelle, tutelle*).

Pour le joindre : 01 60 24 48 24 - 07 88 84 26 91

■ Votre mode d'hospitalisation en psychiatrie

Le mode d'hospitalisation est propre à chaque patient.

Ainsi, une prescription médicale définit le cadre de votre hospitalisation.

Avec votre consentement : vous êtes en Hospitalisation Libre (HL).

Sans votre consentement : vous êtes en situation d'admission en soins psychiatriques :

- Sur Demande d'un Tiers (SDT) ou en péril imminent,
- Sur Demande d'un Représentant de l'Etat (SDRE).

Décision de maintien de votre hospitalisation sans consentement

Votre hospitalisation sans consentement **ne peut se poursuivre au-delà de 12 jours** sans que le **Juge des Libertés et de la Détention** (JLD) n'ait statué sur le maintien de votre hospitalisation. Un membre de l'équipe vous remettra la **convocation à l'audience** et vous fera signer un accusé de réception.

Cette audience se fait à Meaux ou à Marne-la-Vallée, en présence d'un avocat commis d'office. Vous pourrez vous faire assister par un avocat de votre choix si vous le souhaitez. N'hésitez pas à demander de plus amples informations à votre médecin psychiatre.

Les notifications

Les décisions de soins et de changement de prise en charge, dans le cadre des hospitalisations sans consentement, sont notifiées et vous sont remises.

Ces documents contiennent les informations suivantes :

- votre mode d'hospitalisation,
- vos droits,
- vos garanties et droits de recours,
- les certificats médicaux relatifs à votre nécessité d'hospitalisation.

Vous devez **signer un récépissé** précisant que vous avez bien reçu à chaque fois ces documents. Vous pouvez les conserver dans votre chambre ou les confier à l'équipe soignante qui vous les remettra le jour de votre sortie.

Les recours

CONTESTATION DES MESURES D'HOSPITALISATION

■ Contestation sur la régularité formelle

Tribunal Administratif
43, rue du Général de Gaulle - BP 8630
77000 MELUN

■ Contestation sur le bien-fondé de la mesure

Monsieur le Président
Commission Départementale en Soins psychiatriques
13, avenue Pierre Point - CS 30781
77567 LIEUSAIN cedex

Monsieur le Magistrat du Siègle
Tribunal Judiciaire
44, avenue du Président Salvador Allende
77100 MEAUX

Monsieur le Directeur
Grand Hôpital de l'Est Francilien
6-8, rue Saint-Fiacre - BP 218
77104 MEAUX cedex

■ Accès au dossier médical

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

Il vous est possible d'en consulter le contenu en adressant un **courrier au directeur du GHEF** ou directement au **Service de Demande du Dossier Patient** (SDDP) par mail (**sddp@ghcf.fr**) en précisant si vous souhaitez :

- consulter votre dossier sur place seul(e) ou accompagné(e) d'un médecin,
- venir chercher une copie de votre dossier au GHEF pour remise en main propre,
- recevoir des copies à votre domicile (*frais à votre charge*),
- l'envoi des copies à votre médecin traitant.

Votre courrier doit préciser les dates et le lieu de votre hospitalisation et être accompagné d'une copie de votre pièce d'identité (*recto-verso*).

Vous pouvez rédiger cette demande sur papier libre ou en utilisant le formulaire (*cf. Annexe 5 p 41*).

■ ATTENTION

Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant et si le patient ne s'y était pas opposé de son vivant.

Dans certains cas d'hospitalisation en psychiatrie, le médecin peut demander à ce que la consultation de votre dossier 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.

Le secret médical ne disparaît pas au décès du patient, ainsi la communication du dossier médical d'un patient décédé est possible et est encadrée par la réglementation.



VOS DROITS

Les dossiers sont conservés pendant :

- **20 ans** par les établissements **à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe** (délai prolongé pour les mineurs jusqu'à leur 28^{ème} anniversaire quand le délai de 20 ans prend fin avant cette date),
- **30 ans** pour les dossiers **transfusionnels**,
- **10 ans** à partir de la **date du décès**.

Délai de communication

La communication s'effectue après un délai minimum légal de 48^h à compter de votre demande et au plus tard dans les 8 jours pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres (cf. Annexe 5 p 41).

Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge.

Accès aux documents administratifs

En cas de difficultés 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 à compter de la notification du refus par l'établissement ou de l'intervention du refus tacite (article R.343-1 du Code des relations entre le public et l'administration).

CADA

TSA 50730 - 75334 PARIS cedex 07
01 42 75 79 99 – <http://www.cada.fr>

Mon espace santé

Mon espace santé est un **espace numérique personnel et sécurisé**, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Il vous permet de garder le contrôle sur vos données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour votre **suivi médical** avec les professionnels de santé. Au-delà du dossier médical, ce service donne accès à une **messaging sécurisée**, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencés. Vous pouvez activer votre compte dès maintenant sur monespacesante.fr et/ou télécharger l'application mobile disponible sur l'App Store et le Google Play Store.



Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, **en fin de vie**, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté** (cf. Annexe 4 page 39).

Informatique et Libertés

Au cours de votre hospitalisation, certains renseignements vous concernant, (recueillis au cours de votre hospitalisation) feront l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical ou statistique, sauf opposition de votre part.

En application de la loi du 6 janvier 1978 (loi Informatique et Libertés) modifiée par la loi du 6 août 2004 (protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) adopté le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.

Pour plus d'information, consultez notre site internet :
www.ghcf.fr

Tous nos logiciels sont également déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

La recherche clinique

La recherche clinique permet de faire progresser les traitements.

Le GHEF participe à des études qui peuvent être réalisées à partir :

- des **échantillons biologiques** collectés auprès des patients,
- des **données de santé** collectées dans le cadre du soin,
- d'**enquêtes** réalisées auprès des patients,
- des **données issues du Système National des Données de Santé (SNDS)**.

Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis.

La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez, à votre demande, être informé des résultats de la recherche.

L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou sur la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Dans tous les cas, et conformément à la loi Informatique et Libertés citée ci-dessus, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation de vos données personnelles.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser :

- au Délégué à la Protection des Données, par e-mail : **dpo@ghcf.fr** ou via le formulaire « à télécharger » sur le site **www.ghcf.fr**, dans la rubrique « Centre de Recherche Clinique »,
- au médecin référent de l'étude.

Si malgré tout nous ne pouvions répondre à vos attentes, vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (**www.cnil.fr**).

Dons d'organes et de tissus

Depuis 1976, la loi française prévoit que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus potentiels à notre mort, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner.

Au moment du décès, l'équipe de coordination hospitalière de prélèvement commence par vérifier si le défunt est inscrit sur le registre national des refus. Si ce n'est pas le cas, la coordination rencontre les proches pour recueillir le témoignage d'une éventuelle opposition, totale ou partielle, écrite ou orale du défunt.

En indiquant à vos proches, de votre vivant, ce que sont vos choix en matière de don d'organes et de tissus, vous les aidez à affronter les premiers moments du deuil.

Il est possible de ne donner que certains organes et tissus. Pour ce faire, il faut préciser, sur le registre national des refus ou à ses proches, vos volontés. Mais rien n'est irrévocable : **une personne qui s'est inscrite sur le registre du refus peut à tout moment revenir sur sa décision et modifier sa volonté.**

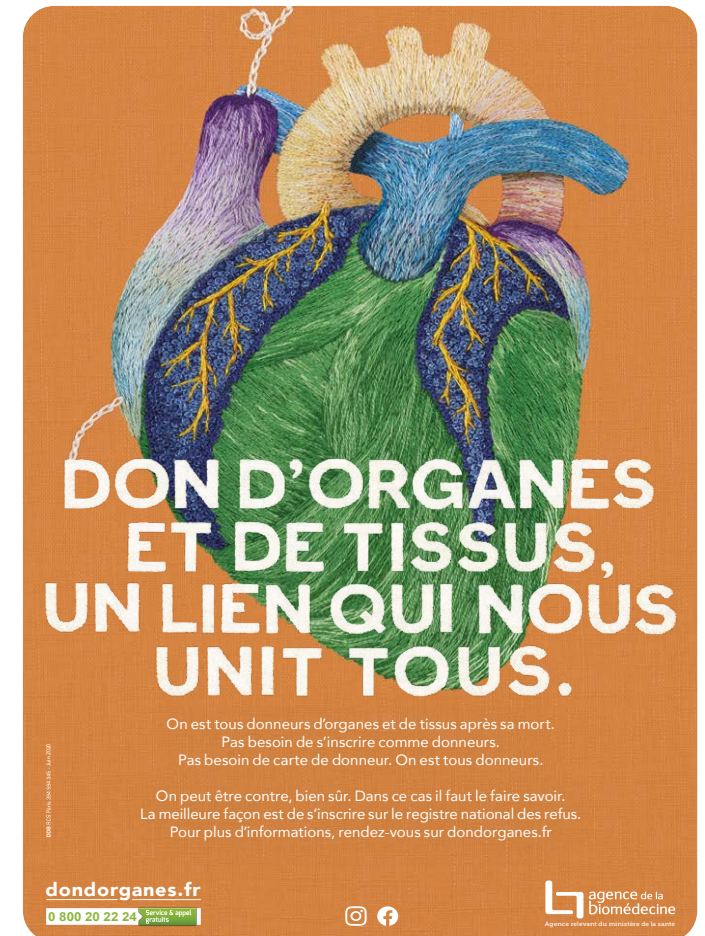


Depuis janvier 2017, vous pouvez faire votre demande d'inscription au registre national des refus en ligne sur le site :

www.registrenationaldesrefus.fr

Le prélèvement des organes et des tissus est un acte chirurgical effectué au bloc opératoire, dans les mêmes conditions et avec le même soin que n'importe quelle autre intervention.

Les prélèvements des tissus, comme le don de cornées, peuvent se faire en chambre mortuaire.



Le GHEF, sur les sites de Meaux et de Marne-la-Vallée, est autorisé aux prélèvements d'organes et de tissus depuis de nombreuses années. Lors du décès d'un proche, sur l'un de ces deux sites, la coordination hospitalière pourra vous contacter, si le don est possible.

C'est l'équipe médicale et la coordination qui évaluent au cas par cas la possibilité de prélèvement, en fonction des antécédents médicaux de la personne décédée.

Il n'y a pas d'âge pour sauver des vies par le don d'organes et de tissus.
Il n'y a pas de contre-indication de principe au don liée à l'âge.

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez joindre les infirmiers de la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus :

- Site de Marne-la-Vallée : **01 61 10 60 93 ou 60 94**
- Site de Meaux : **01 64 35 12 48 ou 01 78 71 42 75**

ou consulter le site de l'Agence de Biomédecine : www.dondorganes.fr





L'ÉTABLISSEMENT À VOTRE ÉCOUTE

Satisfaction des patients : votre avis nous intéresse...

Votre avis est précieux. Il contribue chaque jour à l'amélioration de la qualité de nos services.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients « e-Satis ».

Dans le cadre de cette démarche, vous serez invité(e) à communiquer votre adresse mail lors de votre admission, puis recevrez un lien par mail, qui vous permettra de donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via **un questionnaire en ligne totalement anonyme**.

Si besoin, le questionnaire papier reste également à votre disposition ainsi qu'un QR code sur le site de Meaux uniquement pour le moment.

■ Des professionnels à votre écoute

Au cours de votre hospitalisation, plusieurs personnes sont à votre écoute :

- **les professionnels de santé** (cadres, médecins),
- **un responsable des relations avec les usagers et des affaires juridiques,**
- **un assistant relations avec les usagers** sur chaque site ⁽¹⁾.

■ Si vous êtes insatisfait(e) de votre prise en charge

Vous pouvez exprimer votre mécontentement ou signaler un évènement indésirable grave :

- **par mail :** directiongenerale@ghef.fr

- **par courrier**
à l'attention du Directeur du GHEF
6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218
77104 Meaux Cedex

- **par téléphone**

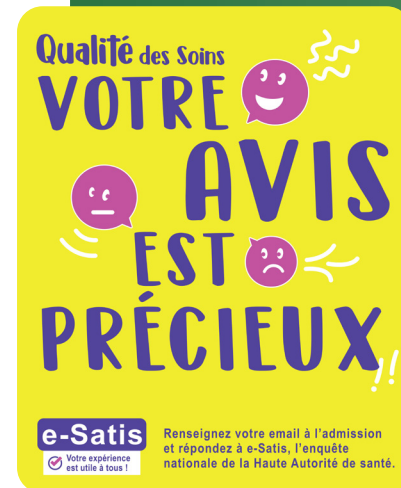
⁽¹⁾ site de Meaux : **01 82 22 86 26**

⁽¹⁾ site de Marne-la-Vallée : **01 61 10 62 40**

⁽¹⁾ site de Coulommiers : **01 64 65 37 04**

⁽¹⁾ site de Jouarre : **01 64 65 37 04**

- **via le formulaire de réclamation** (cf. Annexe 6 p 45).



Chaque plainte ou réclamation sera traitée, conformément aux modalités décrites par le Code de la santé publique (art. R.1112-91 à R.1112-94) **par le service chargé des relations avec les usagers** et fera l'objet d'une analyse et d'une réponse.

Chaque Évènement Indésirable Grave (EIG)* sera traité, conformément aux modalités décrites par le Code de la santé publique (art. L.1413-14) **par le service Qualité gestion des risques et analysé avec les professionnels concernés.**

Vous pouvez également déclarer l'EIG sur le **portail de signalement des événements sanitaires indésirables** sur : **signalement.social-sante.gouv.fr** en scannant ce QR code.



* Évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale.

■ Un questionnaire pour vous exprimer

Lors de votre hospitalisation, un questionnaire de sortie nous permettant d'évaluer votre satisfaction vous sera remis.

Nous vous incitons à le remplir et à le laisser aux professionnels de santé ou au secrétariat de votre service d'hospitalisation.

Vous pouvez également le retourner (**document original, pas de copie**) par **courrier uniquement**.

En effet, l'analyse des questionnaires que vous nous retournez nous permet d'améliorer chaque jour la qualité de la prise en charge à l'hôpital.

N'hésitez pas à nous faire parvenir également (**par courrier ou mail**) vos remarques positives sur votre prise en charge.

Une instance et des associations à votre écoute

■ La Commission Des Usagers (CDU)

Cette commission peut être saisie par les patients ou leur famille.

Ses membres examinent les réclamations et leur suivi. Ils ont la possibilité de faire des propositions afin d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.

Ses missions :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Sa composition :

- Un Président, un Vice-Président
- le Directeur du GHEF ou son représentant,
- 3 médiateurs médicaux (un par site),
- 2 médiateurs non médicaux (un titulaire et un suppléant),
- un représentant de la CME,
- un représentant du CSMIRT,
- un responsable des Relations avec les Usagers,
- le Coordonnateur général des soins,
- un Responsable qualité.

Retrouvez la composition exacte de la CDU sur le site internet du GHEF : www.ghef.fr et sur les affiches disposées au sein de chaque service de l'établissement.

Pour saisir la CDU du GHEF, quel que soit votre site de prise en charge :

- **par courrier à l'attention de :**

Monsieur le Directeur du GHEF
Commission Des Usagers
6-8 rue Saint-Fiacre - BP 218
77104 Meaux Cedex

- **par mail :** espaceusagers@ghef.fr



■ Les Associations de bénévoles présentes dans nos établissements

Des associations de bénévoles participent activement à la vie des établissements par de nombreuses actions : visites, ateliers, animations, soutien, accompagnement, information et prévention sur une pathologie. N'hésitez pas à prendre contact par l'intermédiaire des cadres du service.

■ Les Représentants des Usagers (RU)

Les représentants des usagers (RU) sont des **bénévoles d'associations agréées** en santé. Ils sont réglementairement au nombre de 4 dans chaque établissement de santé, deux titulaires et deux suppléants, **désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé sur proposition de leurs associations.**

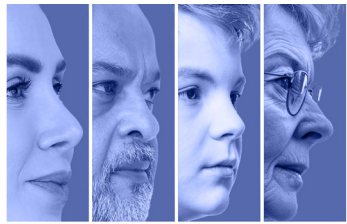
Au GHEF, il s'agit de M. Jean-Pierre DARRICAU (*Ligue contre le cancer*), également Président de la Commission Des Usagers (CDU), Mme Patricia LANAUD (UNAFAM), Mme Thi-My GOSSELIN (*Signes et Paroles*), Mme Marianne RIVIERE (*Association Française du Lupus et autres maladies auto-immunes*) et d'une RU déléguée, Mme Christine TEILHOL (*La Dent bleue*). Ils sont joignables par mail à l'adresse suivante :

espaceusagers@ghef.fr

Leur rôle est de **défendre les droits et de porter la voix des usagers** à toutes les échelles du système de santé : droit au respect de sa dignité, droit à son intimité, droit à son information sur son état de santé, droit au consentement aux soins, etc.

Au GHEF, les RU représentent officiellement les patients et leur famille. Ils **veillent au respect de leurs droits et contribuent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**. Leur mandat de RU dure **3 ans** et sera d'ailleurs renouvelé cette année pour la nouvelle mandature 2026-2028.

Les RU font partie des membres obligatoires de la **Commission des usagers (CDU)**, un espace de dialogue entre professionnels et usagers créé par décret en 2016, qui **se réunit 4 fois par an**. Il leur est également possible de participer aux commissions et comités de l'établissement (*CSMIRT, CLIN, etc.*). Des RU participent également au Directoire et au Conseil de surveillance en tant que **personnes qualifiées**.



VOTRE SORTIE



ANNEXES



Conditions de sortie

■ Avis médical

Le médecin du service fixe **la date de votre sortie** en fonction de votre état de santé.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge de responsabilité.

À votre sortie, il vous sera remis les éléments nécessaires à la poursuite de votre prise en charge (*ordonnance, arrêt de travail, rendez-vous, etc.*).

Le médecin qui vous a adressé au service de l'établissement, recevra les indications nécessaires pour poursuivre la surveillance et les traitements éventuels (*compte-rendu d'hospitalisation*).

Il pourra également prendre contact avec le praticien qui vous a suivi pendant votre séjour.

Dans certains cas, un transfert dans un établissement de convalescence pourra être demandé par l'intermédiaire du service social.

■ Modalités de sortie

Présentez-vous **OBLIGATOIREMENT** aux Admissions pour accomplir (*ou faire accomplir*) les formalités administratives suivantes :

- si l'hospitalisé(e) est mineur(e) : la personne responsable doit être présente, munie d'une pièce d'identité (*copie du livret de famille si le nom de l'enfant est différent de celui du parent*). La vérification sera effectuée dans le service,
- vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- pour régler les frais dont vous êtes éventuellement redevable : ticket modérateur, forfait journalier, ticket modérateur forfaitaire de 24 €, chambre particulière, frais de l'accompagnant, etc. (*moyens de paiement acceptés : carte bancaire, chèque, espèces*),
- obtenir les bulletins de situation pour votre employeur et les organismes divers,
- retirer vos éventuels dépôts d'argent et/ou de valeurs.

En cas de décès, l'équipe soignante donnera toutes les informations nécessaires à vos proches.

■ Votre mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65% du tarif Sécurité sociale ou à 100% suivant votre pathologie.

Il peut s'agir :

- d'un taxi conventionné ou d'un Véhicule Sanitaire Léger (VSL) si vous pouvez voyager assis,
- d'une ambulance dans les autres cas.

Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix.

Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel.

**Renseignez-vous sur le site www.ameli.fr
ou auprès de
votre caisse d'assurance maladie.**

POUR LES MINEURS

Sauf circonstances exceptionnelles
(*art. L1111-5 du Code de la Santé publique*)
les mineurs ne peuvent,
pour les sorties ou permissions,
être confiés qu'aux personnes exerçant
l'autorité parentale ou aux tierces personnes
expressément autorisées par ces dernières.
(*art. R1112-57 Code de la Santé Publique*).

Un justificatif vous sera demandé.

1. ■ **Votre séjour en chambre particulière** p 34
■ **Conciergerie Happytal**
2. **Les badges des professionnels** p 35
3. **La personne de confiance** p 37
4. **Les directives anticipées** p 39
5. **La demande de documents médicaux** p 41
6. **Le formulaire de réclamation** p 45
7. **L'accès aux soins pour tous (en langage FALC)** p 47



ANNEXE 1

Une chambre individuelle ?

Faites votre demande en ligne
en moins de 5 minutes !



Rendez-vous sur

www.chambre-individuelle.com

Notre formulaire est **sécurisé, simple et rapide à remplir** :
<https://www.chambre-individuelle.com/>

■ Votre séjour en Chambre particulière

Vous pouvez organiser votre hospitalisation dès maintenant. Si vous souhaitez **plus de confort et d'intimité** lors de votre séjour, vous avez la possibilité de réaliser une **demande de chambre individuelle directement en ligne**, en moins de cinq minutes.

Vous le retrouvez
aussi **en scannant
ce QR Code**
(il est aussi simple
à remplir sur mobile).



ANNEXE 2

Les badges des professionnels

Les personnels hospitaliers sont identifiables grâce à leur badge.



- Interne
- Médecin
- Médecin associé
- Pharmacien(ne)



- Aide-puéricultrice
- Infirmier(e)
- Infirmier(e) en pratique avancée
- Puéricultrice



- Coordonnateur(rice)
en maïeutique
- Sage-femme



- Élève aide-soignant(e)
- Élève auxiliaire
de puériculture
- Étudiant(e) infirmier(e)
- Étudiant(e)
manipulateur(rice)
radio



- Cadre de santé



- Orthophoniste
- Psychologue



- Arthérapeute
- Ergothérapeute
- Diététicien(ne)
- Kinésithérapeute
- Orthoptiste
- Psychomotricien(ne)



- Agent de
biberonnerie
- Aide-soignant(e)
- Auxiliaire de
puériculture



happytal 
le sourire en plus

**Happytal : une conciergerie
à disposition des patients
et de leurs proches, pour
améliorer le confort à
l'hôpital !**

Rendez-vous sur

www.happytal.com



■ Facilitez votre séjour à l'hôpital avec la conciergerie happytal

Vous n'avez jamais commencé une journée sans lire les gros titres ? Sentir le parfum des fleurs vous met de bonne humeur ? Le lundi, c'est sushis ? Ne changez rien ! Les concierges happytal livrent vos envies directement en chambre, avec le sourire !

Votre entourage peut également vous faire plaisir à distance, grâce à un éventail de prestations qui rendront votre séjour plus agréable. Et si vous aviez la surprise de voir votre chambre prendre des allures de salon de coiffure ?

■ Comment commander ?

Les services de notre prestataire happytal peuvent aussi être commandés directement auprès des concierges (*reconnaisables par leur polo rose*) au comptoir happytal dans le hall principal de l'établissement du lundi au vendredi de 9h à 17h (*hors jours fériés*).

Les équipes sont joignables :

- au 01 82 22 87 97 - site de Meaux
- au 01 61 10 67 57 - site de Marne-la-Vallée
- au 01 64 65 37 85 - site de Coulommiers

Vous pouvez également vous rendre sur **www.happytal.com** pour accéder à des centaines de références de produits, que vous pourrez payer en ligne et faire livrer en chambre, que vous soyez patient ou proche d'une personne hospitalisée !

ou nous retrouver
**en scannant
ce QR Code.**

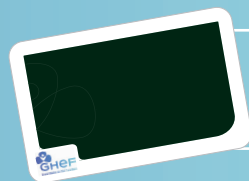




ANNEXE 3 LES BADGES DES PROFESSIONNELS (SUITE)



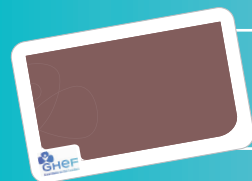
- Aide-laboratoire
- Aide-manipulateur(rice)
- Manipulateur(rice) électroradiologie
- Préparateur en pharmacie hospitalière
- Régulateur(rice)
- Technicien(ne) laboratoire



- Ambulancier(e)



- Admissionniste
- Agent d'accueil
- Assistant(e) social(e)
- Agent administratif
- Accompagnant(e) éducatif(ve) et social(e)
- Chargé(e) d'insertion
- Secrétaire



- Agent de la chambre mortuaire



- Agent de service hospitalier
- Brancardier(e)
- Agent bionettoyage



- Référent(e) qualité



- Animateur(rice)
- Éducateur (rice)
- Enseignant(e)
- Moniteur(rice)



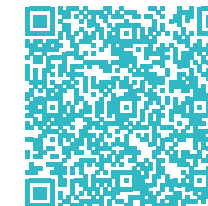
ANNEXE 3

La personne de confiance

(article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Depuis la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, toute personne hospitalisée peut désigner **une personne de confiance qui l'accompagne lors de son hospitalisation**.

Vous pourrez obtenir toute information complémentaire auprès des professionnels de santé du service et sur le site de la **Haute Autorité de Santé (HAS)** en scannant ce Qrcode :



QUEL EST SON RÔLE ?

Si vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance peut :

- vous accompagner dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé,
- vous assister lors des entretiens médicaux ou de vos démarches liées à votre santé,
- il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées,
- elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle aura pu recevoir.

Si vous n'êtes plus en état de vous exprimer :

- elle sera votre « porte-parole » et « **rendra compte** » de votre volonté,
- elle sera consultée en priorité pour l'exprimer,
- son témoignage prévaudra sur tout autre de votre entourage.
- **La personne de confiance ne peut pas consulter votre dossier médical sans votre présence.**
- **Elle n'a pas vocation à prendre des décisions à votre place mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions.**

Le **rôle** de la **personne de confiance** est différent de celui de la **personne à prévenir**.

Les informations qui peuvent être communiquées à cette dernière sont **limitées** aux événements d'ordre organisationnel et administratif (transfert, sortie, fin de séjour) pouvant survenir au cours de votre séjour.

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne **majeure** peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

QUI PEUT ÊTRE DÉSIGNÉ ?

- Un parent,
- Un proche,
- Le médecin traitant.

La personne de confiance doit être **majeure, capable**.

Il est indispensable que vous obteniez l'accord de cette personne et sa signature.

COMMENT EST-ELLE DÉSIGNÉE ?

Par écrit (*formulaire joint*), **cosignée** par la personne désignée.

Cette désignation est valable pour **une durée illimitée** et est **révocable à tout moment**.

Elle est **révisable et révocable à tout moment**.



Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades
– article L.1111-6 du Code de la Santé Publique

Je soussigné(e) (nom de naissance, prénom) _____

Né(e) le ____/____/____ à _____

Je désigne la personne de confiance (majeure) :

Mme, M (nom, prénom) _____

Adresse _____

Téléphone ____/____/____ E-mail ____@____

Je l'autorise à m'accompagner dans mes démarches et à assister aux entretiens médicaux. Au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté, le médecin responsable pourra demander l'avis de cette personne.

Cette désignation est valable pour une durée illimitée et est révocable à tout moment.

Date : ____/____/____

Signature du patient :

Signature de la personne désignée :

NB : Il vous est conseillé d'en conserver un exemplaire et d'en confier un à votre personne de confiance.

SITE de MEAUX (siège social)
6-8 rue Saint-Fiacre - BP 218
77104 Meaux cedex
standard : 01 64 77 64 77

SITE de MARNE-LA-VALLÉE
2-4 Cours de la Gondoire
77600 Jossigny
standard : 01 64 77 64 77

SITE de COULOMMIERS
4 rue Gabriel Péri
77527 Coulommiers cedex
standard : 01 64 77 64 77

SITE de JOUARRE
18 rue du Petit Huet
77640 Jouarre
standard : 01 60 24 48 48

Les directives anticipées

(article L. 1111-11 et R. 1111-18 du Code de la santé publique)

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, les **directives anticipées** permettent de faire connaître au médecin vos volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et de gestes médicaux, **dans les cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer**.

N'hésitez pas à demander l'aide d'un médecin du service ou de l'équipe mobile de soins palliatifs pour remplir vos directives anticipées et obtenir les explications nécessaires.

Retrouvez toutes les informations utiles sur le site de la **Haute Autorité de Santé (HAS)** en scannant ce Qrcode :



QUI PEUT LES RÉDIGER ?

Toute personne majeure quelle que soit sa situation.

DURÉE DE VALIDITÉ ?

Elles sont valables sans limite de temps. Révocables et modifiables à tout moment.

Elles **s'imposent** aux médecins **sauf dans deux circonstances** :

1. en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation,
2. si elles paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, après avis collégial et information donnée à la personne de confiance (ou à défaut la famille ou les proches).

LEUR OBJECTIF ?

Exprimer votre volonté si vous êtes **hors d'état d'exprimer votre volonté et en fin de vie** concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles ne pourront être appliquées que dans le strict respect de la loi.

OÙ LES CONSERVER ?

Une fois rédigées, informez votre médecin traitant, personne de confiance, proche de leur existence : vous pouvez leur confier.

Elles peuvent également être remises aux soignants lors de votre hospitalisation et conservées au dossier médical.

Dans tous les cas, l'hôpital doit être tenu au courant de leur existence et doivent être facilement accessibles.

QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?

À tout moment, que vous soyez en bonne santé ou non.

Leur rédaction est **libre et volontaire** sur papier simple, via le formulaire ci-joint ou sur les formulaires proposés par le site de la HAS.

Elles doivent être datées et signées.

Si vous ne pouvez pas le faire vous-même, vos directives peuvent être dictées en présence de 2 témoins dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée.



Directives anticipées

En application de la loi du 2 février 2016
-Article L.1111-11 du code de la santé publique

Je soussigné(e) [prénom(s) et nom de naissance + le cas échéant, précisez le nom d'usage] _____

Né(e) le ____/____/____ à _____

☐ Je suis informé que je peux rédiger mes volontés dans le cas où je ne serais plus en état de m'exprimer.

- ☐ J'ai déjà rédigé mes directives anticipées et dans ce cas, je les transmets à un professionnel du service.
☐ Je souhaite rédiger mes directives anticipées et je peux demander à un professionnel de m'accompagner dans cette démarche ¹

¹ Si je suis sous tutelle : l'accord écrit du juge (ou du conseil de famille) doit être recueilli :

☐ je coche cette case si je souhaite rédiger mes directives anticipées et je joins une copie de l'accord écrit du juge (ou du conseil de famille)

☐ Je ne souhaite pas rédiger mes directives anticipées.

J'énonce ci-dessous mes directives anticipées :

Ces directives sont valables pour une durée illimitée et sont révocables à tout moment.

Fait à _____, le ____/____/____

Signature :

Lorsque le patient est dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, il peut demander à 2 témoins majeurs d'attester que le document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

1er témoin :

2ème témoin

NOM, Prénom : _____

NOM, Prénom : _____

Qualité : _____

Qualité : _____

Date ____/____/____

Date : ____/____/____

Signature :

Signature :

NB : Il est conseillé d'en conserver un exemplaire et d'en confier un à votre personne de confiance.

SITE de MEAUX (siège social)
6-8 rue Saint-Fiacre - BP 218
77104 Meaux cedex
standard : 01 64 77 64 77

SITE de MARNE-LA-VALLÉE
2-4 Cours de la Gondoire
77600 Jossigny
standard : 01 64 77 64 77

SITE de COULOMMIERS
4 rue Gabriel Péri
77527 Coulommiers cedex
standard : 01 64 77 64 77

SITE de JOUARRE
18 rue du Petit Huet
77640 Jouarre
standard : 01 60 24 48 48



Demande de documents médicaux

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

Ce formulaire est à retourner, accompagné des justificatifs demandés ci-dessous :

- Par voie postale : Monsieur Le Directeur, Service du Dossier Patient, GHEF Site de Meaux, 6-8 rue Saint-Fiacre, BP 218, 77104 MEAUX Cedex OU par mail : sddp@ghef.fr

ATTENTION, TOUTE DEMANDE INCOMPLÈTE NE POURRA PAS ÊTRE TRAITÉE

1/ SITE CONCERNÉ PAR LA DEMANDE

Merci de cocher la case correspondante au site hospitalier dans lequel le patient concerné par cette demande de dossier médical a été pris en charge :

- ☐ Site de Meaux ☐ Site de Marne-la-Vallée ☐ Site de Coulommiers
☐ Ancien site du Centre Hospitalier de Lagny-sur-Marne ☐ Site de Jouarre

2/ IDENTITÉ DU DEMANDEUR

Qualité du demandeur :

☐ Patient ☐ Tuteur ☐ Ayant-droit ☐ Représentant légal ☐ Tiers autorisé par le patient

Civilité : ☐ Mme ☐ M.

Nom de naissance :

Nom d'usage :

Prénom(s) :

Date de naissance :/...../..... Adresse :

Code postal : Commune :

Tél : Domicile : Mobile :

Adresse mail :

2/ IDENTITÉ DU PATIENT (À REMPLIR UNIQUEMENT SI LE PATIENT N'EST PAS LE DEMANDEUR)

Civilité : ☐ Mme ☐ M.

Nom de naissance :

Nom d'usage :

Prénom(s) :

Date de naissance :/...../..... Adresse :

Code postal : Commune :



DOCUMENTS À JOINDRE IMPÉRATIVEMENT AU FORMULAIRE DE DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL
PARMI LES QUATRE HYPOTHÈSES SUIVANTES SELON LA SITUATION DU DEMANDEUR

1/ Si la demande est faite par le patient lui-même :

- ☐ Copie recto-verso de la pièce d'identité en cours de validité

2/ Si la demande est faite par les représentants légaux d'un mineur :

- ☐ Copie de la pièce d'identité du parent ;
☐ Copie du livret de famille (partie parents et enfant) ou justificatif attestant de la qualité du titulaire de l'autorité parentale (extrait d'acte de naissance de moins de 3 mois, jugement de divorce).

3/ Si la demande est faite par les représentants légaux d'un patient sous tutelle :

- ☐ Copie de la pièce d'identité du demandeur représentant le patient ;
☐ Copie de la pièce d'identité du patient sous tutelle
☐ Copie du jugement de tutelle.

4/ Si la demande est faite par les ayant-droits :

- ☐ Copie recto-verso de la pièce d'identité du demandeur ;
☐ Copie de l'acte de décès ;
☐ Certificat d'hérédité / acte notarié ;

Selon votre situation, veuillez joindre à la demande l'un des documents suivants :

- ☐ Copie du livret de famille (si la demande est faite par l'enfant du défunt ou son veuf/veuve) **OU**
☐ Copie de l'acte de naissance du demandeur portant mention du PACS (partenaire du défunt) **OU**
☐ Certificat de vie commune **OU**
☐ Déclaration sur l'honneur attestant du concubinage, signée par les concubins

A cette fin, il est impératif de cocher le motif de la demande et de le **préciser ci-dessous** :

- ☐ Connaître les raisons du décès ☐ Défendre la mémoire du défunt ☐ Faire valoir vos droits

Veuillez préciser le motif ci-dessous (ex : banque, assurance, etc ...) :

5/ Si la demande est faite par un tiers expressément autorisé par le patient :

- ☐ Copie de la pièce d'identité du patient
☐ Copie de la pièce d'identité du tiers autorisé par le patient
☐ Courrier rédigé et signé par le patient lui-même autorisant le tiers à demander le dossier et à avoir accès aux informations contenues dans le dossier médical

N.B. : En vertu des articles L.1110-4 et L.1111-7 du code de la santé publique, la communication des éléments du dossier ne peut s'effectuer si le patient, de son vivant, s'y est opposé. Les établissements de santé ne sont autorisés à communiquer aux ayants droit d'une personne décédée que les seules informations nécessaires à la réalisation de l'objectif qu'ils poursuivent.



CONTENU DU DOSSIER SOLlicitÉ

Veuillez préciser le contenu de votre demande de dossier médical :

1/ ☐ Je souhaite obtenir l'intégralité du dossier médical (tous services confondus, tous sites du GHEF pour toutes les pièces communicables du dossier médical).

OU

2/ ☐ Je souhaite obtenir seulement une partie du dossier médical :
Veuillez préciser le(s) service(s) concerné(s) par la demande et les dates précises :

.....
.....
.....
.....

Si vous souhaitez certains éléments précis du dossier, merci de bien vouloir cocher les cases ci-dessous :

Je souhaite également obtenir :

- ☐ Le dossier de soins infirmiers (diagramme de soins, transmissions infirmières, etc ...).
☐ Les résultats du laboratoire
☐ Les compte-rendu d'hospitalisation
☐ Les compte-rendu des urgences
☐ Les compte-rendu opératoires et compte-rendu d'anesthésie
☐ Les compte-rendu de consultation
☐ Le dossier d'imagerie pour période suivante :
☐ Autres (veuillez préciser ci-dessous) :

N.B. : En vertu de l'article R.1112-7 du code de la santé publique (CSP), les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement pour une période de 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement, et pour une période de 10 ans à compter de la date du décès. Le contenu du dossier médical est précisé à l'article R.1112-2 du CSP.

MOYEN DE COMMUNICATION DU DOSSIER SOLlicitÉ

- ☐ Consultation sur place sans remise de copies de documents (**uniquement si votre demande concerne un seul service**)
☐ Consultation sur place avec remise de copies de documents ou CD (sur le site de Meaux uniquement)
☐ Envoi de copies de documents ou clichés ou CD en recommandé avec accusé de réception (**frais postaux aux tarifs en vigueur**) ;

N.B. : La première demande du dossier médical est gratuite conformément à la décision de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) du 26 octobre 2023 (CJUE, 26 octobre 2023, C-307/22). En revanche, si la demande est faite par un ayant-droit ou si le patient a déjà obtenu gratuitement une première copie de son dossier médical et qu'il en fait à nouveau la demande, les frais de duplication et d'envoi seront à prévoir puisque dans ces hypothèses, la demande est payante.





ANNEXE 5 DEMANDE DE DOCUMENTS MÉDICAUX (SUITE)

S'agissant des coûts de reproduction, L'article 35 du décret 2005-1755 du 30 décembre 2005 prévoit que l'administration peut exiger le paiement de frais correspondant au coût de reproduction, incluant le coût du support et le coût d'amortissement et de fonctionnement du matériel utilisé, plafonné par l'arrêté du 1er octobre 2001 à :

- o 0,18 € par photocopie de format A4, en impression noir et blanc ;
- o 0.57 € le DVD imagerie

Le coût de reproduction des autres supports est fixé en fonction de leur prix exact et conformément aux principes posés par le décret du 30 décembre 2005 (pour les clichés radiologiques : avis n° 20070331 du 25 janvier 2007).

Enfin, en matière de délais, veuillez noter que selon l'article L. 1111-7 du code de la santé publique, les dossiers médicaux de moins de 5 ans sont communiqués dans un délai de 8 jours et que ceux de plus de 5 ans sont communiqués dans un délai de 2 mois au maximum, à compter de la réception de la demande complète.

Dès réception de ces informations et sauf rétractation de votre part dans un délai de 48 heures, une suite sera donnée à votre demande dans les délais définis par les textes. Le Service du Dossier Patient reste à votre écoute pour toute information relative à la demande de dossier médical.

Je soussigné(e), Monsieur/Madame reconnais, avoir pris connaissance des conditions relatives à la transmission du dossier médical et m'engage à m'acquitter des frais de reproduction si nécessaire.

Fait le/...../..... à

Signature obligatoire :



ANNEXE 6

Formulaire de réclamation



FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Cochez le site concerné par votre réclamation :

☐ Site de Meaux

☐ Site de Marne-la-Vallée

☐ Site de Coulommiers

☐ Site de Jouarre

Madame, Monsieur,

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, vous pouvez pendant votre séjour déposer une réclamation avec ce formulaire, qui sera transmis au directeur du GHEF (conformément aux modalités prévues à l'article R.1112-91* du Code de la santé publique).

Pour remplir ce formulaire, vous pouvez vous faire aider, soit d'une personne de votre entourage, soit d'un professionnel de santé de l'établissement. Vous avez également la possibilité de joindre à ce formulaire tout document utile au traitement de votre réclamation.

IDENTIFICATION DU PATIENT

NOM :

Prénom : Né(e) le :

Adresse :

Email : Téléphone :

Motif de la réclamation :

Service et n° de chambre :

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE FORMULANT LA RECLAMATION (à remplir si différent du patient)

NOM :

Prénom : Né(e) le :

Adresse :

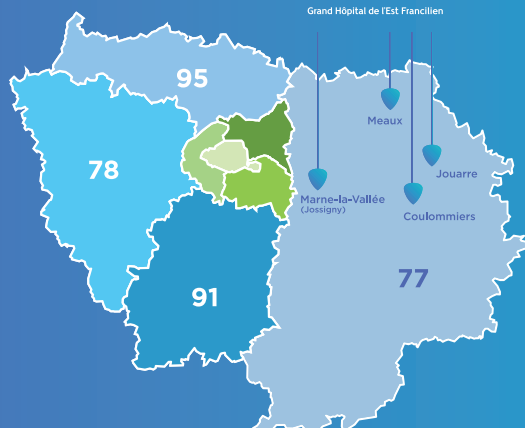
Email : Téléphone :

Lien avec le patient :

*Article R.1112-91 du Code de la santé publique :

« Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai ».





SITES HOSPITALIERS HORS STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIÈRES :

Site de Meaux

SITE SAINT-FARON (siège social)
6-8 rue Saint-Fiacre
BP 218 - 77104 Meaux cedex

Site de Marne-la-Vallée

2-4 cours de la Gondoire
77600 Jossigny

Site de Coulommiers

SITE RENÉ ARBELTIER
4 rue Gabriel Péri
77527 Coulommiers cedex

Site de Jouarre

18 rue Petit Huet
77640 Jouarre

