

VOS DROITS :

ÊTRE UN PATIENT PARTENAIRE ET ACTEUR DE VOS SOINS



PERSONNE À PRÉVENIR & PERSONNE DE CONFIANCE

Des **personnes de votre entourage** (désignées par vous-même) peuvent vous accompagner tout au long de votre prise en charge.

La **personne à prévenir** peut vous aider sur les aspects organisationnels ou administratifs. Elle est la personne contactée en cas de problème.

La **personne de confiance** peut vous accompagner dans vos démarches et vous aider à la prise de décisions. Elle peut être sollicitée, par le médecin, si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté

SATISFACTION

Elle est recueillie via **les questionnaires de satisfaction** :

- ✓ **Un questionnaire papier** qui vous est remis pendant votre hospitalisation.
- ✓ **Un questionnaire numérique** (dit « e-Satis ») qui vous est transmis automatiquement par courriel après votre sortie à condition que vous nous ayez communiqué votre adresse mail lors de votre admission !

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

Vous pouvez déclarer **un événement indésirable** concernant votre prise en charge en envoyant un courriel : **directiongenerale@ghef.fr**

Vous pourrez être sollicité pour donner votre point de vue sur l'évènement.

DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

Vous souhaitez **obtenir une copie ou consulter votre dossier médical** ?

Adressez un courriel au service « dossier patient » : **sddp@ghef.fr** ou contactez l'équipe soignante qui vous guidera dans vos démarches.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Elles expriment **vos souhaits concernant la fin de votre vie** (conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical) et seront utilisées dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles doivent être écrites sur un document remis à votre personne de confiance si vous l'avez désignée, à un proche ou votre médecin.

RÉCLAMATION

Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de votre prise en charge, merci de le signaler à la **Direction des Relations avec les Usagers** soit par courriel : **directiongenerale@ghef.fr**, soit **sous format papier libre**, soit via le **formulaire de réclamation** disponible dans le service.

VOS REPRÉSENTANTS

Les représentants des usagers veillent au respect de vos droits. Ils peuvent vous accompagner, vous informer et vous orienter dans vos démarches de soin.

CONTACT : **espaceusagers@ghef.fr**

HANDICAP

Vous souhaitez **nous aider à être plus inclusifs et accessibles** : faites-nous vos suggestions !

CONTACT :
referent.handicap@ghef.fr (réfèrent administratif)
obelkhodja@ghef.fr (réfèrent médical)

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

L'établissement respecte les obligations réglementaires notamment en lien avec la **protection des données (RGPD)**.

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement.

COORDONNÉES

GHEF Site de Meaux (siège social)
6-8 rue Saint-Fiacre BP 218 77104 Meaux Cedex
Standard : 01 64 77 64 77

Pour toute précision, nous vous invitons à consulter le livret d'accueil, le site internet ou à solliciter un professionnel de l'établissement