

L'ASM met tout en œuvre pour vous assurer des soins et une prise en charge de qualité basée sur le respect de vos droits et libertés, notamment :

- Le respect de la dignité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité,
- La liberté de culte,
- La confidentialité des informations,
- La non discrimination dans l'accès aux soins,
- L'information sur l'état de santé ou sur la prise charge.

## L'INFORMATION DES USAGERS

### Le Traitement informatique des données

Dans le cadre de votre prise en charge, les renseignements administratifs et médicaux font l'objet de traitements informatiques. Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée, vous avez un droit d'accès et de communication aux informations individuelles vous concernant.

### Secret professionnel / Confidentialité

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion et de réserve (secret professionnel) sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

### Respect d'Autrui

Chacun s'engage au respect mutuel.

## Dans le secteur SANITAIRE

### Accès aux informations relatives à votre santé

Tout au long de votre séjour, vous serez informé(e) de votre prise en charge par l'équipe médicale et soignante. Vous pourrez obtenir auprès de ces professionnels tous les renseignements complémentaires que vous souhaitez.

Vous avez aussi la possibilité d'accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin à votre dossier médical conformément aux règles définies par le code de la santé publique.

La demande doit être adressée par écrit, accompagnée d'un justificatif d'identité, au Directeur de l'établissement, en précisant les modalités d'accès à ces informations (consultation sur place ou copies à vos frais).

Pour les mineurs, le droit d'accès est exercé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale sauf si le mineur réitère son opposition à ce que ce(ces) dernier(s) soi(en)t consulté(s). Le mineur peut demander à ce que cet accès ait lieu par l'intermédiaire d'un médecin qui sera choisi par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale.

### La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin. Cette désignation est faite par écrit, auprès de l'équipe soignante.

## Dans le secteur MEDICO-SOCIAL

### Le contrat de séjour

Chaque personne accueillie dans une structure sociale, médico-sociale ou en Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes signera un contrat de séjour définissant les objectifs et les modalités de leur prise en charge.

### Accès aux informations relatives à votre séjour

Vous serez informé(e) de votre prise en charge par l'équipe médicale, soignante ou éducative. Vous pourrez obtenir auprès de ces professionnels tous les renseignements complémentaires que vous souhaitez. Une annexe au contrat de séjour définira les modalités de votre projet individualisé. Vous avez aussi accès directement à votre dossier, en en faisant la demande par écrit à M. Le Directeur de l'ASM.

### Le recours à une personne qualifiée

Toute personne prise en charge par un établissement social ou médico-social peut faire appel à une personne qualifiée pour faire valoir ses droits.

La liste des personnes qualifiées est établie conjointement par le préfet et le président du conseil général du département.

## LA PARTICIPATION DES USAGERS

### Dans le secteur SANITAIRE

#### ● Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge

Dans les structures sanitaires, elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. En cas de difficultés relatives à votre prise en charge, vous pouvez saisir directement la commission qui étudiera votre demande.

#### ● Association d'usagers

Dans le cadre de la démarche d'implication des usagers et de leur famille dans le fonctionnement des établissements de santé, l'Union Nationale des Amis et Familles de Malades mentaux (UNAFAM) assure une permanence dans l'ASM tous les 3<sup>e</sup> jeudi du mois.

L'UNAFAM travaille dans l'intérêt des patients et de leurs proches. Elle entend contribuer efficacement à la lutte contre les maladies mentales et à l'amélioration des conditions de soins et de vie des usagers des établissements de santé.

**Un représentant de cette association siège au Conseil d'Administration de l'ASM. Vous pouvez le contacter à l'adresse suivante :**

**UNAFAM**  
**Zone industrielle Salvaza - BP1022**  
**Rue J.Vaucanson 11000 Carcassonne**

#### ● Charte du patient hospitalisé

*Circulaire ministérielle n°95 du 6 mai 1995.*

#### ● Règlement interne

Chaque unité de soins est dotée d'un règlement interne. Il rappelle notamment les règles de fonctionnement et de vie commune au sein de l'unité.

### Dans le secteur MEDICO-SOCIAL

#### ● Le règlement de fonctionnement

Un règlement de fonctionnement a été élaboré pour chaque structure. Il détermine les principales règles de fonctionnement, notamment les règles de vie collective.

#### ● Le Conseil de la vie sociale

Dans chaque structure médico-sociale et Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes, le conseil de la vie sociale permet d'associer les usagers au fonctionnement du service.

#### ● La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Elle a été mise en place dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, par l'arrêté du 8 septembre 2003 et définit les droits et principes que l'ASM s'engage à respecter.

**Article 1** Principe de non discrimination

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

**Article 3** Droit à l'information

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

**Article 5** Droit à la renonciation

**Article 6** Droit au respect des liens familiaux

**Article 7** Droit à la protection

**Article 8** Droit à l'autonomie

**Article 9** - Principe de prévention et de soutien

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

## LA SATISFACTION DES USAGERS

Dans le cadre de la démarche qualité, l'ASM s'engage à mesurer la satisfaction des usagers. Des questionnaires ou enquêtes de satisfaction seront adressés aux personnes hospitalisées ou prises en charge dans les différentes structures.

Le résultat de ces questionnaires sera à disposition des usagers au sein des structures.

D'autre part, vous avez la possibilité d'adresser vos observations ou réclamations à :

**Monsieur le Directeur de l'ASM**

Place du 22 Septembre 11300 Limoux