

LE RÔLE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE



Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches médicales. Cette personne peut vous assister dans les décisions concernant votre santé, si vous n'êtes plus en mesure de le faire.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 24
du livret d'accueil.

DIRECTIVES ANTICIPÉES



Elles permettent d'exprimer vos souhaits concernant les soins que vous souhaitez ou non recevoir en cas de situation où vous ne pourriez plus vous exprimer. Des modèles sont disponibles dans le livret d'accueil. Vous pouvez également demander conseil à votre médecin traitant ou à l'équipe de l'HAD.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 26
du livret d'accueil.

VOTRE DROIT À L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



Pour accéder à votre dossier, vous pouvez en faire la demande auprès de la Direction de l'établissement. Votre demande sera traitée dans un délai de 8 jours si les informations datent de moins de 5 ans, et dans un délai de 2 mois pour les informations plus anciennes.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 23
du livret d'accueil.

QUESTIONNAIRE DE RESSENTI DE FIN DE PRISE EN CHARGE



Votre avis nous est précieux pour améliorer nos services. À la fin de votre prise en charge en HAD, nous vous invitons à remplir un questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est anonyme et peut être retourné par courrier ou remis à un professionnel de l'HAD intervenant à votre domicile. Il pourra également vous être envoyé par mail si vous avez fourni une adresse électronique. Dans ce cas, vous pourrez répondre directement en ligne, pour plus de simplicité et de rapidité.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 19
du livret d'accueil.

RÉDIGER UNE RÉCLAMATION



Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez des préoccupations concernant votre prise en charge, vous pouvez rédiger une réclamation. Cette réclamation peut être adressée à la Direction de l'établissement ou auprès du service qualité de l'association.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 29
du livret d'accueil.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Elle a pour mission de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins. Elle examine les réclamations et propose des solutions pour résoudre les problèmes rencontrés par les patients.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 28
du livret d'accueil.

LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



Ils sont vos porte-parole au sein de notre établissement. Ils assurent que vos droits sont respectés et veillent à ce que vos préoccupations soient entendues. Vous pouvez les contacter pour toute question relative à vos droits en tant que patient.

POUR + D'INFOS,
Consulter
la page 28
du livret d'accueil.