



Unités de Dialyse
Dialyse à domicile



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



Astreintes médicales

En cas d'urgence, j'appelle :

- **Centre Hospitalier du Val d'Ariège - Néphrologie et Hémodialyse**
Chemin de Barrau
BP 90 064
09017 FOIX
Tél : 05 61 03 30 66 (7h00-19h00) Tél : 05 61 03 30 30 (19h00-7h00)

Département

09

En cas d'urgence, j'appelle :

- **Centre Hospitalier de Rodez - Hémodialyse**
Avenue de l'Hôpital
12027 RODEZ
Tél : 05 65 55 12 12

Département

12

En cas d'urgence, j'appelle :

- **AAIR - Unité de Dialyse Médicalisée et Siège Social**
64 Chemin du Commandant Joël Le Goff
31100 TOULOUSE
Tél : 05 61 31 30 46
- **CHU Rangueil - Hémodialyse aiguë**
1 Avenue Jean Poulhès
31059 TOULOUSE
Tél : 05 61 32 24 16
- **CHU Larrey - Dialyse Périodique et Dialyse Péritonéale**
24 Chemin de Pouvoirville
TSA 30030
31059 TOULOUSE
Tél : 05 67 77 18 92
- **Hôpital des Enfants - Dialyse Pédiatrique**
330 Avenue de Grande Bretagne
BP 3119
31059 TOULOUSE
Tél : 05 34 55 86 32

Département

31

En cas d'urgence, j'appelle :

- **Centre Hospitalier d'Auch - Néphrologie et Hémodialyse**
Allée Marie Clarac
BP 80 382
32008 AUCH
Tél : 05 62 61 32 32

Département

32

En cas d'urgence, j'appelle :

• **CH Cahors** - Néphrologie et Hémodialyse
52 Place Antonin Bergon
BP 50 265
46005 CAHORS
Tél : 05 65 20 50 50

Département
46

En cas d'urgence, j'appelle :

• **CH Tarbes** - Néphrologie et Hémodialyse
Boulevard de Lattre de Tassigny
BP 13 30
65013 TARBES Cedex 9
Tél : 05 62 51 51 51

Département
65

Allo SAMU



SOMMAIRE

- **I. Présentation de l'AAIR** [Page 1 - 4]
 - 1. À propos de Nous
 - 2. L'AAIR en Midi-Pyrénées

- **II. Votre prise en charge** [Page 5 - 12]
 - 1. Les différentes prises en charge à l'AAIR
 - 2. Informations pratiques

- **III. Droits et libertés** [Page 13 - 20]
 - 1. Vos droits et libertés
 - 2. Le respect de vos droits



I.

PRÉSENTATION DE L'AAIR

À propos de nous...

Notre histoire

C'est en 1971 que naît l'AAIR, sous l'impulsion d'un groupe de néphrologues toulousains, parmi lesquels le Professeur J.M. SUC, le Professeur P. BARTHE, le Professeur J.J. CONTE et le Docteur TON THAT, qui va en assurer la Direction médicale pendant près de 30 ans.

Épaulés par des bénévoles, ils mettent sur pied cette structure inédite, animés par la volonté commune d'aider les patients atteints d'insuffisance rénale chronique terminale à vivre la maladie avec la meilleure autonomie.

Depuis sa création, l'Association s'intègre dans le cadre d'une filière de soin coordonnée : elle met en œuvre l'ensemble des modalités de dialyse dans le périmètre "hors centre", en relation avec le Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse ainsi que les hôpitaux généraux de l'ex-région Midi-Pyrénées. Elle participe également au développement de la transplantation rénale par la préparation à l'inscription sur la liste d'attente et par le suivi post-greffe.

C'est grâce à la compétence et l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs que l'AAIR a pu développer et remplir l'ensemble de ses missions. Tous partagent les objectifs et les valeurs essentielles de l'Association : proposer aux insuffisants rénaux de Midi-Pyrénées un traitement spécifique de qualité et leur permettre de conserver, à proximité de leur domicile, autonomie et qualité de vie.

Nos missions

Établissement de santé privé à but non lucratif, l'AAIR déploie un réseau de 28 unités de dialyse prenant en charge les patients au plus proche de leur lieu de résidence, en coordination avec les centres hospitaliers de la région.

L'AAIR propose toutes les modalités de soin hors centre :

- **Dialyse médicalisée.**
- **Autodialyse.**
- **Dialyse à domicile par hémodialyse.**
- **Dialyse péritonéale à domicile.**
- **Formation des patients à l'hémodialyse à domicile.**
- **Éducation thérapeutique.**
- **Consultations néphrologiques, suivi en pré-dialyse et lors des transplantations.**

Nos engagements

- Vous accueillir dans le **respect de nos valeurs** fondées sur l'**humanisme**, le **respect de la santé**, de la **dignité**, de la **non-discrimination** et de l'**égalité d'accès aux soins**.
- Améliorer votre **qualité de vie** en personnalisant votre **prise en charge** et en favorisant le maintien de votre **autonomie**.
- Vous fournir des soins de **qualité** en toute **sécurité**.
- Organiser des actions de **prévention**, de **dépistage**, de **formation** et d'**éducation** autour de l'**insuffisance rénale**.
- Favoriser une étroite **collaboration** avec les **acteurs de santé du territoire** (néphrologues, hôpitaux, médecins généralistes...)
- Participer au **développement** de la **greffe** et au **suivi** des patients transplantés.
- Participer à des **actions de recherche**.

Chaque année, environ 80 000 séances de dialyse sont pratiquées au bénéfice de près de 600 patients permanents et vacanciers séjournant ponctuellement dans notre région.

Une équipe pluridisciplinaire

Le Directeur de l'AAIR assure la gestion et la conduite générale de l'établissement, en collaboration avec le Comité de Direction. Il s'appuie sur les compétences des professionnels et l'expertise des instances qui participent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, dans leur domaine d'intervention :

Commission Des Usagers (CDU) : Droits des patients et qualité de prise en charge.

Conférence Médicale d'Établissement (CME) : Prise en charge médicale et sécurité des soins.

Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) : Prise en charge médicamenteuse.

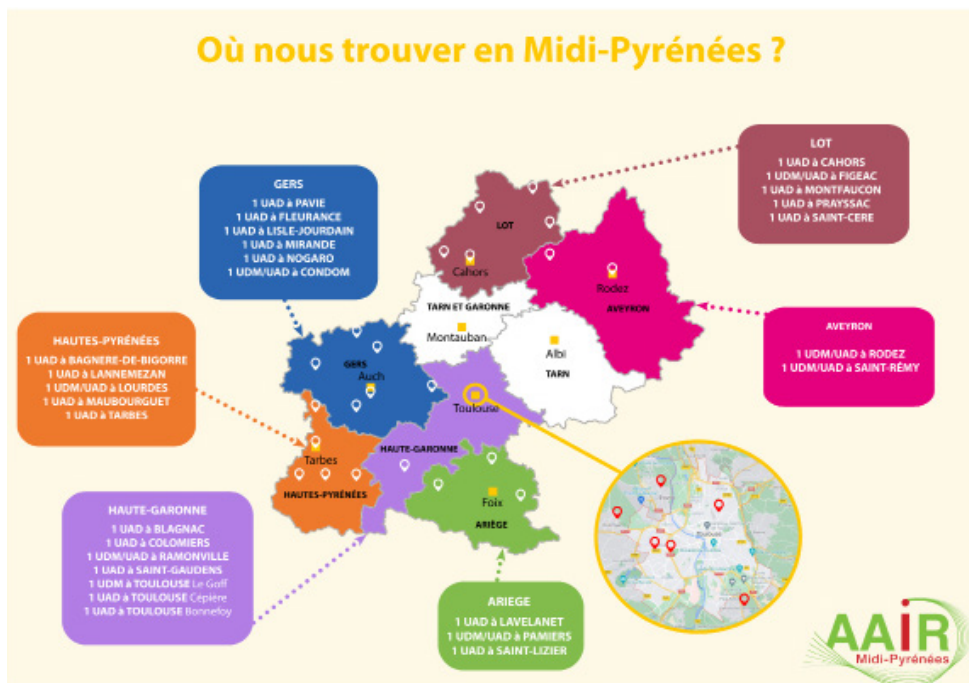
Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) : Prévention et maîtrise des infections associées aux soins.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : Prise en charge de la douleur.

Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) : Prise en charge de l'alimentation et de la nutrition.

Comité de Vigilances et gestion des Risques Sanitaires (COVIRIS) : Coordination des Vigilances et Risques Sanitaires

Au total 28 sites peuvent vous accueillir en Midi-Pyrénées



UAD : Unité d'Autodialyse

UDM : Unité de Dialyse Médicalisée



II.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Votre prise en charge à l'AAIR

L'Admission

Afin de vous faire bénéficier d'une prise en charge et d'un accompagnement en toute sécurité dans nos unités, l'équipe du **bureau des entrées (BDE)** est chargée de la création et de la mise à jour de votre dossier administratif.

Avant votre admission, vous devez fournir :

- Une copie d'un **justificatif d'identité** lisible et en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour).
- Une **attestation de droits de votre organisme de sécurité sociale** à jour (ALD-100%) ou carte d'Aide Médicale d'État le cas échéant .
- En parallèle, vous aurez à compléter une **fiche de renseignements** ainsi que les **formulaires de consentement aux soins** et de **désignation d'une personne de confiance**.

Le pôle médico-administratif du patient, à travers le bureau des entrées et le secrétariat médical en Haute-Garonne, se mobilise pour vous accueillir dans les meilleures conditions possibles.

Si vous avez des besoins particuliers : traducteurs, langue des signes ou autre, merci de nous tenir informés ; nous mettrons tout en œuvre pour adapter notre accueil et votre prise en charge. Pour toute question concernant votre admission, vous pouvez contacter le bureau des entrées, du lundi au vendredi, de 9h à 16h.

Tél. : 05 62 94 26 25 - E-mail : bde@aair-dialyse.com

Les différentes prises en charge

La prise en charge en unité d'autodialyse (UAD)

Nos unités d'autodialyse sont des structures de proximité, ce qui assure la préservation de votre cadre de vie familial, social et professionnel. Les patients pris en charge peuvent, dans la mesure du possible, participer aux soins. Cette démarche est encouragée.

Un(e) infirmier(ère) est présent(e). Il n'y a pas de néphrologue sur place, mais une visite médicale mensuelle pendant votre séance est réalisée et une consultation trimestrielle est programmée.

A savoir : Le néphrologue est joignable à tout moment par l'infirmier(ère) en cas de nécessité ou pour répondre à vos questions.

La prise en charge en unité de dialyse médicalisée (UDM)

Les patients pris en charge en UDM nécessitent une surveillance rapprochée. L'ensemble du traitement est réalisé par le personnel soignant.

Une visite avec le néphrologue est prévue une fois par semaine, soit en unité pendant les séances, soit en ayant recours à la télémedecine. Des consultations trimestrielles individuelles sont également programmées.

La prise en charge à domicile

L'hémodialyse à domicile ou la dialyse péritonéale sont proposées aux patients qui sont en mesure d'assurer les gestes nécessaires à leur traitement après formation à la technique choisie.

La dialyse à domicile concède une plus grande autonomie et peut permettre de mieux préserver activité professionnelle et vie sociale.

La présence d'un accompagnant (aidant) n'est obligatoire que pour l'hémodialyse. Les patients ayant recours à la dialyse péritonéale peuvent être accompagnés par un aidant ou un(e) infirmier(ère) libéral(e) sur prescription médicale.

Les consultations, continuent à être assurées trimestriellement par votre néphrologue référent dans votre département.

Enfin, il est possible à tout moment, quelle qu'en soit la raison, de renoncer à la dialyse à domicile pour poursuivre sa dialyse en établissement de santé.

Ces trois modalités de traitement sont liées. Selon votre état de santé, vous pouvez passer de l'une à l'autre ou être réplé sur le service de dialyse du centre hospitalier de votre département. Quelle que soit votre prise en charge au sein de notre structure, votre néphrologue reste joignable à tout moment par l'équipe infirmière de votre unité.

L'Éducation Thérapeutique

L'Éducation Thérapeutique ou ETP vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique.

En ETP, les patients travaillent en collaboration avec l'équipe soignante. Cela vous permet de devenir acteur et de mieux gérer votre quotidien, en prévenant les risques et complications liés à la maladie rénale.

Il existe des programmes ETP en lien avec la dialyse. Parlez-en avec votre néphrologue et/ou votre infirmier(ère) qui pourront vous orienter vers le programme de plus proche.

À l'issue d'un entretien permettant de définir des objectifs personnalisés, vous participerez à des ateliers individuels ou collectifs animés par des professionnels formés à l'ETP. Un suivi sera assuré pour évaluer l'atteinte de ces objectifs. Vous pourrez ainsi améliorer votre qualité de vie.

La prise en charge diététique

Le/la diététicien(ne) a un rôle de prévention, d'éducation et d'accompagnement.

Il/elle met en œuvre la prescription médicale, il/elle vous aide ainsi que vos proches, à adapter votre comportement alimentaire en fonction de vos besoins nutritionnels par rapport à la dialyse.

Le/la diététicien(ne) vous accompagne, vous soutient et vous conseille selon vos objectifs et vos habitudes alimentaires. Il/elle vous aide à retrouver un équilibre alimentaire, souvent bouleversé par la maladie et le traitement, en prenant en compte vos besoins et envies spécifiques.

Le/la diététicien(ne) travaille en collaboration avec l'équipe soignante de l'AAIR et les professionnels du secteur médico-social.

Vous pouvez en parler à votre infirmier(ère) qui vous mettra en relation.

L'Activité Physique Adaptée (APA)

Afin d'enrichir encore l'accompagnement proposé et de vous aider à mettre en œuvre des comportements permettant d'améliorer votre état de santé, l'AAIR vous offre l'opportunité de bénéficier d'un accompagnement adapté en activité physique.

La pratique d'une activité physique, lorsqu'elle est adaptée aux capacités de l'individu, permet d'améliorer ses aptitudes physiques. Elle contribue aussi à l'amélioration de la qualité de vie au quotidien. Un mode de vie actif contribue encore largement au bien-être psychologique au-delà de l'aspect purement physique.

Plus vous pratiquez une activité physique, plus vous diminuez le risque d'apparitions et/ou de survenues de maladies.

Vous pouvez en parler à votre infirmier(ère) qui vous mettra en relation avec le coordonnateur APA SANTÉ.

Écoute et soutien psychologique

Dans le cadre de votre suivi à l'AAIR Midi-Pyrénées, vous pouvez demander à rencontrer un(e) psychologue, tout au long de votre parcours de soins.

Une première rencontre vous est proposée afin de faciliter la prise de contact et vous offrir un espace d'accueil, d'écoute et de soutien en ces lieux où les expériences vécues sont parfois difficiles à assimiler.

Le/la psychologue intervient dans le respect de votre intimité et de votre intégrité, en lien avec les membres de l'équipe de l'AAIR (infirmier(ère), néphrologue, diététicien(ne), service social, aide-soignant(te)...) et des Centres Hospitaliers qui vous accompagnent. Les entretiens peuvent avoir lieu pendant votre séance de dialyse, en bureau ou à votre domicile.

Parlez-en à votre infirmier(ère) qui vous mettra en relation.

La prise en charge sociale

Vous pouvez bénéficier de l'accompagnement d'un(e) assistant(e) de service social : information sur les dispositifs liés au handicap, accès aux soins, maintien dans l'emploi, ou encore mise en place d'aides à domicile pour vous permettre d'être le plus autonome possible.

La mission de l'assistant(e) de service social est de vous informer et de vous accompagner tout au long de votre prise en charge à l'AAIR, pour toutes les problématiques que vous pourriez rencontrer.

Un premier entretien en collaboration avec les partenaires du territoire permettra d'évaluer vos besoins, de définir avec vous un plan d'aide afin de favoriser votre autonomie.

Vous pouvez en parler avec votre infirmier(ère) qui vous mettra en relation

Vous souhaitez partir en vacances ?

Quelle que soit votre méthode de dialyse (UAD, UDM, dialyse à domicile) vous pouvez partir en vacances ou en déplacement, après accord de votre néphrologue référent et en effectuant certaines démarches.

Renseignez-vous d'abord sur les possibilités de dialyser près du lieu où vous séjournerez.

Vous devrez ensuite vous rapprocher des secrétariats médicaux de votre département de résidence, qui vous transmettront vos comptes-rendus et résultats d'examen utiles afin de constituer votre dossier de demande.

Il est conseillé d'anticiper le plus tôt possible votre départ pour maximiser vos chances d'être accueillis, car certaines régions ou pays sont particulièrement privilégiés durant la période estivale. Soyez vigilant, car des démarches particulières peuvent être nécessaires pour les départs à l'étranger.

Si vous vous rendez dans un pays de l'Union Européenne (UE) : vous devez impérativement demander une carte européenne d'assurance maladie auprès de votre caisse d'assurance maladie.

Si vous vous rendez dans un pays hors UE : vous aurez parfois à vous acquitter de l'intégralité des frais engendrés, séances de soins comprises. En revanche, pour certains pays, il faudra faire une demande d'entente préalable auprès de votre caisse d'assurance maladie pour que les frais engendrés puissent être remboursés à votre retour.

Informations pratiques

Collations

Des collations validées par le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) vous sont proposées au cours des séances de dialyse. Vous avez également la possibilité d'amener un en-cas ou votre propre repas si vous le souhaitez.

Télévision

Des téléviseurs individuels sont à votre disposition. Des casques sont fournis par l'AAIR afin de ne pas perturber le repos des autres patients. Vous avez la possibilité d'apporter votre casque si vous le souhaitez.

Visites

Les visites et la présence des proches pendant le temps de dialyse sont ponctuellement tolérées. Afin de préserver la qualité de vos soins et de permettre à l'équipe soignante de travailler dans des conditions d'hygiène et de sécurité satisfaisantes, nous vous recommandons de demander l'accord du médecin néphrologue. Nous vous demandons d'éviter les visites trop longues, trop fréquentes ou en groupe et de respecter le repos des autres patients. Inversement, tout patient peut informer le personnel soignant de son refus de visite.

Affaires personnelles

Des vestiaires fermant à clés sont à votre disposition pour déposer vos affaires personnelles pendant votre séance.

Objets de valeur

Pour prévenir toutes pertes ou vols, nous vous demandons de laisser chez vous vos objets de valeur. L'AAIR décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol, y compris sur les parkings.

Interdictions

- Les animaux sont interdits dans les locaux.
- En respect de la législation en vigueur, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'AAIR.

Transport

Les transports se font en véhicule personnel, taxi, VSL ou ambulance sur prescription médicale et sont pris en charge à 100 % par l'assurance maladie.

Sécurité incendie

Un plan d'intervention (plan des lieux avec localisation des extincteurs et plan d'évacuation) est affiché dans chaque unité. Pour éviter toute panique en cas d'alerte incendie, nous vous demandons impérativement de suivre les consignes du personnel.

Plan Vigipirate

Nous vous remercions de nous signaler toute personne ayant un comportement suspect ou dangereux.

Frais et règlement

Si vous êtes assuré social et que vous souffrez d'une affection de longue durée, le traitement de l'insuffisance rénale est pris en charge à 100 % par les organismes de sécurité sociale. Vous n'aurez donc pas à régler les soins assurés par l'AAIR.

En l'absence de couverture sociale, vous devrez vous-même régler les frais correspondants aux soins dispensés, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.

Association des Usagers

L'AAIR travaille en collaboration avec l'Association France Rein. Il s'agit d'une association d'usagers agréée par l'Agence Régionale de Santé Occitanie. Ses membres siègent au sein de la Commission Des Usagers.

Leurs représentants sont à votre écoute et peuvent vous conseiller pour améliorer votre qualité de vie pendant et après votre traitement.

Vous pouvez les contacter via l'adresse mail suivante :

midipyrenees@francerein.org

Wifi

L'AAIR met à disposition un accès Wifi sécurisé. Il est gratuit. Vous pouvez naviguer sur internet dans le respect des règles d'usage légales. L'AAIR ne garantit pas la couverture et la vitesse de connexion sur l'ensemble de ses sites.

Enfin, pour pouvoir toujours vous accueillir dans un cadre agréable, nous vous remercions de bien vouloir respecter les indications du personnel et de maintenir les lieux en leur état.



III.

DROITS DU PATIENT

Vos droits et libertés

L'accès à votre dossier médical

Votre dossier se compose des prescriptions médicales, des comptes rendus de consultations, des résultats d'examens, du dossier de soins infirmiers ainsi que d'informations générales vous concernant.

Vous avez la possibilité d'en demander l'accès auprès du Directeur de l'AAIR via un formulaire spécifique à votre situation (patient, ayant droit...).

Ce formulaire est disponible sur demande :

- par mail : administratif@aaair-dialyse.com
- par courrier : AAIR – 64, Chemin du Commandant Joël Le Goff - 31100 Toulouse.
- en unité, auprès du personnel soignant.
- en téléchargement sur notre site internet : www.aaair-dialyse.com

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé. Elle sera consultée en priorité pour préciser votre volonté si vous veniez à être hors d'état de l'exprimer.

La personne de confiance peut être toute personne de votre entourage (parent, proche, médecin...) qui est d'accord pour assumer cette mission.

Cette désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée.

Vous pouvez également désigner une personne à prévenir en cas d'urgence, qui peut être différente de la personne de confiance.

Les directives anticipées

Conformément à la **loi du 2 février 2016** inscrite dans le Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées ». Il s'agit « d'instructions rédigées à l'avance par une personne majeure et consciente » destinées à faire connaître la volonté de la personne concernant sa fin de vie, en cas de perte de capacité à s'exprimer.

Ce document permet aux médecins de prendre leurs décisions médicales en tenant compte des souhaits du patient.

Vous pouvez le conserver sur vous ou le confier à votre personne de confiance, votre médecin traitant, ou demander à ce qu'il soit inséré dans votre dossier médical ; il sera alors facilement accessible.

Votre médecin, et/ou l'équipe médicale de l'A.A.I.R., sauront vous informer à propos de vos directives anticipées et vous fournir des modèles que vous pourrez utiliser pour les rédiger.

Vos directives anticipées se font par écrit et sont modifiables ou révocables à tout instant. Les médecins ont le devoir de rechercher l'existence de ce document.

Le don d'organe

Les lois de bioéthique prévoient que tout résident français est présumé consentant au prélèvement d'organe et de tissus, sauf si vous avez exprimé de votre vivant votre refus d'être prélevé. Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après le décès est de vous inscrire sur le registre national des refus :

www.registrenationaldesrefus.fr

Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document à un proche. Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en **attester auprès de l'équipe médicale**.

Prise en charge de la douleur

La **loi du 4 mars 2002** relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.

Le contrat d'engagement de lutte contre la douleur que vous pouvez consulter dans l'ensemble de nos unités, témoigne de notre engagement à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur.

N'hésitez pas à en parler avec les professionnels de santé qui sont à votre écoute et qui pourront vous aider à reconnaître, prévenir, évaluer et soulager votre douleur.

Confidentialité et protection de vos données médicales

Des informations administratives, médicales et médico-sociales vous concernant sont recueillies tout au long de votre prise en charge au sein de l'AAIR.

Les données recueillies sont saisies dans des logiciels informatiques et/ou conservées sous format papier. Elles sont utilisées par les équipes qui vous suivent et les services administratifs et sociaux chargés de la gestion de votre dossier.

Vos données peuvent, le cas échéant, être transmises à d'autres professionnels hors de l'AAIR qui interviennent dans votre prise en charge ou à nos tutelles telle que l'Agence Régionale de Santé si vous dialysez à domicile.

L'AAIR peut également utiliser ces données dans le cadre de travaux de recherche ou d'analyse de son activité. Dans ce cas, les données collectées sont codées de manière à garantir leur confidentialité.

Conformément à la loi Informatiques et Libertés ⁽¹⁾ et au Règlement Général européen sur la Protection des données (RGPD) ⁽²⁾, l'AAIR s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de vos informations personnelles.

Toutes vos données sont hébergées sur des serveurs disposant d'un agrément délivré par le ministère de la Santé ⁽³⁾.

Nous avons également recours à des mesures de protection administratives, techniques et physiques permettant de protéger vos données contre toute perte, vol, utilisation inappropriée...

Vous êtes autorisés à demander à l'AAIR l'accès à vos données et à exercer vos droits de rectification ou d'effacement de ces informations. Vous pouvez également exercer un droit à la limitation de leur utilisation, les récupérer ou demander à ce qu'elles soient adressées à un tiers de votre choix.

Pour exercer ces droits ou pour toutes questions concernant le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre Délégué à la **Protection des Données (DPO)** :

E-mail : dpo@aaair-dialyse.com

Courrier Postal : AAIR Midi-Pyrénées - 64, chemin du Commandant Joël Le Goff
31100 TOULOUSE

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits informatiques et libertés ne sont pas respectés, vous pouvez exercer votre droit de réclamation auprès de la **CNIL** : www.cnil.fr.

(1) Loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

(2) Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

(3) Article L. 1111-8 du code de la Santé Publique.

Le respect de vos droits

Les représentants des usagers

Ils sont porteurs de la parole des usagers du système de santé. Ils siègent dans les commissions de l'établissement dans lesquelles ils ont été mandatés (CDU, COVIRIS, CLUD, Conseil d'Administration).

Les représentants agissent pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et contribuent à l'amélioration du système de soins.

Ils sont nommés pour 3 ans par le directeur de l'Agence Régionale de Santé et ils sont membres d'associations agréées par le ministère des Solidarités et de la Santé.

Une affiche "représentants des usagers" est disponible dans chaque unité.

Pour les contacter :
usagers@aair-dialyse.com

La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers veille au respect des droits des patients et facilite leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle examine chaque trimestre les réclamations, elle formule des propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

A minima, une fois par an, la CDU examine les événements indésirables et les axes d'amélioration mis en place.

Plaintes, réclamations et médiation

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque concernant votre prise en charge, vous pouvez vous adresser en première intention au personnel encadrant vos soins.

Vous avez également la possibilité d'adresser un courrier à la direction de l'AAIR.

E-mail : administratif@aair-dialyse.com
Courrier postal : AAIR Midi-Pyrénées – 64, Chemin du Commandant Joël Le Goff
31100 TOULOUSE

Toutes les plaintes et réclamations sont enregistrées et transférées au service concerné. Elles sont ensuite analysées et feront l'objet d'une réponse et d'une information auprès de la Commission Des Usagers.

Vous avez également la possibilité de rencontrer un médiateur, médical ou non médical de cette commission afin d'examiner avec lui les difficultés que vous avez pu rencontrer. Pour solliciter une médiation, vous pouvez adresser votre demande à la direction de l'AAIR, aux adresses indiquées ci-dessus.

L'AAIR attache une importance particulière à répondre à toutes les demandes et à y apporter une solution adaptée.

Questionnaire de satisfaction

Il est essentiel pour l'AAIR de connaître votre avis sur la qualité de votre prise en charge. Une enquête de satisfaction est ainsi réalisée tous les ans. Elle vous sera remise en unité lors de votre venue ou envoyée à votre domicile.

L'exploitation des résultats nous permettra de réajuster notre organisation et la qualité du service rendu. Ils seront affichés dans chaque unité de dialyse et disponibles pour consultation sur le site internet de l'Association :

www.aair-dialyse.com

Votre collaboration est précieuse et nous vous remercions par avance pour votre implication.

Démarche qualité

L'une des valeurs de l'association est l'amélioration continue du service rendu au patient en terme de qualité et de sécurité. Elle met en place un plan d'action et de sécurisation des pratiques professionnelles.

Comme tous les établissements de santé, l'AAIR répond annuellement aux enquêtes nationales de mesure de la qualité des soins.

L'Association est certifiée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé qui émet une appréciation globale de la qualité et de la sécurité de l'établissement.

Les résultats sont disponibles sur le site :

www.scopesante.fr

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.

Commentaires et notes

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

**Nous vous souhaitons
la bienvenue à l'AAIR
Midi-Pyrénées**

