

VOS DROITS

Données médicales

Toutes les informations médicales vous concernant sont répertoriées dans un dossier médical individuel. Ces données sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical, dans les conditions prévues par la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

La communication des données médicales est possible par l'intermédiaire d'un praticien que vous, ou votre représentant légal, aurez désigné à cet effet.

L'information relative à votre prise en charge est protégée par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des professionnels sociaux, soignants, administratifs.

Vous avez accès, sur demande auprès du directeur de l'établissement, à toute information concernant votre prise en charge.

Traitement des données à caractère personnel

En signant le contrat de séjour, les signataires autorisent l'Association Anne Boivent à collecter, enregistrer et stocker des données personnelles qui ne seront traitées et utilisées que dans la mesure de ce qui est nécessaire à l'exécution de ce contrat, à l'accomplissement par l'Association des obligations qui lui incombent. Ces données sont conservées aussi longtemps que les obligations légales ou réglementaires l'exigent.

En application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et des articles 12 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, les signataires bénéficient de droits d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ces données ou de limitation de leur utilisation. Les signataires peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement sauf obligations légales ou sauvegarde des intérêts vitaux du résident. Le contrat de séjour précise comment ces droits peuvent être exercés.

Respect du libre choix

Dans le cadre de votre accompagnement, vous avez la liberté de choisir vos intervenants extérieurs médicaux, paramédicaux ou autres prestataires qui vous sont nécessaires : pédicure-podologue, coiffeur ...

Bientraitance et éthique

Soucieuse d'améliorer constamment la qualité d'accompagnement, l'Association dispose d'une Commission Ethique et Bientraitance que vous pouvez saisir en vous adressant au directeur de l'établissement.



N° téléphone du dispositif de lutte contre la maltraitance pour les personnes âgées et les adultes en situation de handicap :
3977 ou 02 99 02 21 22

N° téléphone
Allo enfance en danger :
119

VOS DROITS

En cas de réclamation ou de non-respect de vos droits

Un registre de réclamation et de satisfaction est mis à disposition des résidents et de leurs familles au secrétariat de chaque établissement. Chacun peut y faire part de ses remarques et de ses propositions d'amélioration.

En cas de réclamation ou de non-respect de vos droits (loi 2002-2 du 20 janvier 2002), vous pouvez contacter le directeur de l'établissement.

Par ailleurs, si vous rencontrez un litige et qu'aucune solution amiable n'a pu être trouvée, deux recours sont possibles :

La personne qualifiée

Elle peut vous accompagner pour faire valoir vos droits. Une liste, établie par les autorités départementales, est affichée à l'accueil avec les modalités de contact.

Elle intervient dans les domaines liés au fonctionnement de l'établissement, au respect des droits des usagers, à l'accès aux prestations et au traitement des réclamations.

Le médiateur de la consommation

Vous avez également la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, pour les litiges de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un service ou d'un engagement (facturation, prestations non réalisées...).

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'établissement :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

www.mediationconso-ame.com

- soit par courrier adressé à **l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS**

Conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation, les litiges liés à des questions médicales ou relatives aux soins ne relèvent pas de la compétence du médiateur de la consommation.

Conseil de Vie Sociale

Le Conseil de Vie Sociale est composé de représentants des personnes accompagnées, des familles, des professionnels, de l'organisme gestionnaire et de la direction, et d'autres représentants en fonction de l'établissement. C'est une instance qui se réunit au moins 3 fois par an avec pour objectif d'améliorer la qualité de vie et le service rendu par l'établissement.

Au CVS, on parle

- De la révision ou l'écriture du projet d'établissement
- Du règlement de fonctionnement
- Du livret d'accueil
- De la qualité et la lutte contre la maltraitance
- De la participation et des droits et libertés des personnes accompagnées
- De l'animation et des prestations proposées
- Du projet et des travaux
- De l'organisation intérieure et de la vie quotidienne

Le CVS est entendu lors de la procédure d'évaluation.

On ne parle pas

- Des situations personnelles
- Si on doit parler de quelqu'un en particulier, cela doit rester secret
- Son nom ne doit pas être écrit dans le compte-rendu

Usagers ou familles, n'hésitez pas à faire appel à vos représentants !