



# LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue au CMCK



# USAGERS, VOS DROITS

## CHARTRE 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.

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 CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE.  
N.B. : L'INTÉGRALITÉ DE LA CHARTRE PEUT ÊTRE CONSULTÉE DANS LE SERVICE OÙ VOUS ÊTES HOSPITALISÉ.

# LE CMCK EST HEUREUX DE VOUS ACCUEILLIR.

Le Centre Médico-Chirurgical de Kourou a été créé en 1965. C'est aujourd'hui un Établissement Sanitaire Privé d'Intérêt Collectif où vous pouvez être accueilli en permanence, quelle que soit votre situation.

## LE CMCK ASSURE LES SPÉCIALITÉS ET ACTIVITÉS DE :

- > Médecine interne, Oncologie médicale, Gastro-entérologie, Cardiologie, Pédiatrie,
- > Chirurgie générale et digestive, urologique, orthopédique et traumatologique,
- > Obstétrique, Gynécologie et Néonatalogie,
- > Unité de Proximité d'Accueil, de Traitement et d'Orientation des Urgences (UPATOU) 24h/24, 7j/7,
- > Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR).

## LE CMCK DISPOSE DE :

- > Une Pharmacie à Usage Intérieur,
- > Un service d'Imagerie médicale (Radiologie, Échographie, Mammographie, Scanner),
- > Un bloc opératoire de 4 salles,
- > Un bloc obstétrical de 2 salles de naissances.

## LE CMCK TRAVAILLE EN COLLABORATION

avec le Laboratoire d'analyses médicales de Kourou.

## LA CONSULTATION DE DÉPISTAGE ANONYME ET GRATUIT (CDAG)

La CDAG est située dans le bâtiment des Urgences. Elle est ouverte à toutes les personnes qui souhaitent faire réaliser un dépistage de certaines maladies contagieuses et transmissibles, notamment les virus du Sida et de l'hépatite B.

## SOMMAIRE

VOTRE ADMISSION	p. 04
VOTRE SÉJOUR	p. 06
LE COÛT DE VOTRE SÉJOUR	p. 08
VOTRE SORTIE	p. 10
VOS DROITS ET VOS DEVOIRS	p. 12
VOTRE SATISFACTION	p. 14
N° UTILES ET HORAIRES	p. 16



## VOTRE ADMISSION

Vous allez entrer à l'hôpital. À votre arrivée, certaines démarches sont nécessaires pour obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

### L'ACCUEIL

Sauf en cas d'urgence, rendez vous à la GAP située au rez-de-chaussée du bâtiment administratif.

La GAP (Gestion Administrative des Patients) a pour but de simplifier vos démarches.

- > Ses agents sont à votre disposition pour vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions.
- > Horaires d'ouverture de la GAP : voir n° utiles et horaires p16.

### En cas d'urgence,

- > Rendez vous à l'accueil du service des urgences.

### POUR VOTRE ADMISSION, PENSEZ À VOUS MUNIR DE :

- > Pièce d'identité (passeport, carte d'identité, permis de conduire) ou carte de séjour en cours de validité,
- > Carte Sésame vitale ou attestation de sécurité sociale valable à la date des soins comportant la notion ou non de médecin traitant déclaré ou la notification d'Aide Médicale d'État,
- > Attestation de mutuelle, de CMU complémentaire ou d'assurance à jour.



### CAS PARTICULIERS

- > En cas d'accident de travail et de l'acceptation par la Sécurité Sociale : la déclaration d'accident de votre employeur.
- > Si vous n'avez pas de couverture sociale ou de mutuelle, un acompte par chèque, espèces ou Carte Bleue vous sera demandé. Vous serez dirigé à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) afin d'effectuer une demande de prise en charge.

### CONSULTATION ET PRÉ-ADMISSION

- Vous pouvez bénéficier de consultations pour l'ensemble de nos spécialités hospitalières (voir n° utiles et horaires p16). À l'occasion de cette consultation, le médecin peut prescrire votre hospitalisation. Dès que vous avez connaissance de votre date d'hospitalisation, vous devez vous rendre au bureau de la GAP pour constituer votre dossier de pré-admission et de prise en charge.
- > Pour les hospitalisations programmées : heures d'entrée entre 15h et 17h.

Il est recommandé d'être adressé par votre médecin traitant afin de faciliter les démarches concernant la prise en charge financière de votre consultation.

### > Pour les personnes démunies

Le CMCK accueille toutes les personnes, sans distinction, quelle que soit leur condition de couverture sociale. Si vous pensez ne pas bénéficier de couverture sociale, ou si vous avez des questions à ce sujet, le service social vous indiquera les démarches à effectuer. Si vous devez bénéficier de soins en urgence, ils peuvent être pris en charge financièrement quelle que soit votre situation administrative.

### ADMISSION

Après avoir effectué les démarches précédentes, vous serez admis à l'hôpital.

Tout mineur doit être accompagné d'un parent, du tuteur légal muni de sa propre pièce d'identité en complément des pièces mentionnées. En ce qui concerne les incapables majeurs (tutelle, curatelle), une autorisation écrite du représentant légal sera demandée pour tout acte thérapeutique. Sa présence sera obligatoire lors des formalités d'admission et de sortie.



### PENSEZ-Y !

Munissez-vous des documents médicaux en rapport avec votre hospitalisation : ils seront utiles à l'équipe médicale (carnet de santé, courrier de votre médecin traitant, résultats d'analyses, radios...). Si vous suivez un traitement, apportez vos médicaments et vos ordonnances. Ne poursuivez aucun traitement pendant votre hospitalisation sans en avoir informé l'équipe médicale et obtenu son autorisation formelle.

### LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

La PASS se charge des demandes d'Aide Médicale État (AME) ou de Couverture Maladie Universelle (CMU) pour les plus démunis. Selon vos besoins, cette mission peut être complétée par un entretien avec une assistante sociale.

#### Accueil de la PASS

> Voir n° utiles et horaires p16.



### LE SERVICE SOCIAL

Il intervient auprès des personnes malades et en difficulté pour les aider à résoudre leurs problèmes d'ordre social, familial, éducatif ou financier, et pour prévenir la désocialisation des personnes hospitalisées.

#### Ses actions visent à :

- > Assurer l'accès aux droits et aux soins de tous les patients,
- > Aider les personnes rencontrant des difficultés en raison de leur hospitalisation et/ou de leur maladie à retrouver leur autonomie et faciliter leur insertion,
- > Protéger les enfants en danger et les personnes vulnérables,
- > Assurer des actions de prévention et de coordination.

L'assistante sociale est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives d'accès aux soins. N'hésitez pas à la consulter pour toute question. Hormis vos noms et adresse, toutes les informations que vous donnerez resteront confidentielles.

#### Service social

Voir n° utiles et horaires p16.

# VOTRE SÉJOUR

En blouse blanche ou en ensemble de couleur marqué « CMCK » dans le dos, le personnel de l'hôpital met tout en œuvre pour que votre hospitalisation soit la plus agréable possible.

## L'ÉQUIPE MÉDICALE

Le CMCK assure une prise en charge 24h/24, 7j/7 pour toutes ses spécialités. Pour cela, l'équipe médicale de garde est composée de :

- > Chirurgiens spécialisés,
- > Gynécologues obstétriciens,
- > Anesthésistes réanimateurs,
- > Pédiatres néonatalogues,
- > Médecins urgentistes,
- > Médecins généralistes et spécialistes,
- > Pharmaciens.

## L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Vous serez amené à côtoyer :

- > Les infirmier(e)s ou infirmier(e)s spécialisé(e)s (puéricultrices, IBODE, IADE),
- > Les secrétaires médicales,
- > Les sages-femmes,
- > Les aides-soignants,
- > Les auxiliaires de puériculture,
- > Les kinésithérapeutes, les manipulateurs en électroradiologie, le psychologue...
- > Les responsables de service.



## LES ÉQUIPES NON SOIGNANTES

La qualité de votre prise en charge est également assurée par :

- > Les préparateurs en pharmacie et les agents du service de stérilisation,
- > Les brancardiers et les agents des services,
- > Les équipes techniques nécessaires,
- > Les équipes administratives.

## À QUI VOUS ADRESSER ?

Le responsable de service dans lequel vous êtes hospitalisé est votre interlocuteur pour tout ce qui concerne votre hébergement et les services dont vous souhaitez bénéficier.

N'hésitez pas à faire appel à lui ou aux autres membres de l'équipe soignante.



## VOTRE HÉBERGEMENT

Toutes les chambres sont climatisées et équipées d'une salle de bain avec WC et douche.

Les chambres particulières sont généralement attribuées sur prescription médicale.

Prévoyez d'apporter vos affaires de toilette (serviette de toilette, savon, dentifrice, protections hygiéniques, etc.) ainsi que votre linge personnel (pyjama, pantoufles...) dont l'entretien restera à votre charge. Le linge de lit et de table est fourni par l'hôpital.

**Le CMCK décline toute responsabilité en cas de vol. Nous vous recommandons donc de laisser vos objets de valeur chez vous et de ne garder aucune somme d'argent importante.**



### > Horaires des visites

Les visites sont en règle générale autorisées l'après-midi de 12h à 20h. La présence d'enfants de moins de 12 ans n'est pas souhaitable à cause du risque de transmission de maladies infectieuses.

## L'HÉBERGEMENT DE VOTRE FAMILLE

La nuit, sauf cas médical exceptionnel, la présence des accompagnants n'est pas autorisée. Avec l'accord préalable du chef de service, un lit accompagnant peut être gratuitement mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités. En maternité, aucun accompagnant n'est accepté. Pour les moins de 15 ans, il est souhaitable que l'un des parents puisse rester auprès de l'enfant tout au long de son séjour à l'hôpital.

### Pour plus d'informations

sur les possibilités d'hébergement à Kourou, un document est disponible auprès de l'équipe soignante.

## POUR RENCONTRER LES MÉDECINS

Si l'un de vos proches souhaite rencontrer votre médecin, il peut s'adresser à l'infirmière qui prévendra le médecin et fixera un rendez-vous.

## PERMISSION DE SORTIE

Si et seulement si l'équipe médicale estime que votre état de santé le permet, une permission de sortie de 48h maximum pourra vous être accordée au cours de votre séjour. Si vous quittez l'établissement contre l'avis médical, vous devrez signer une décharge.

## SERVICES

**Vos repas /** L'équipe soignante s'assurera que vos repas sont adaptés à vos besoins. Vos repas sont servis :

> Petit-déjeuner : 7h à 7h30,

> Déjeuner : 12h à 12h30,

> Dîner : 18h à 18h30.

Vos proches peuvent commander un petit-déjeuner ou un repas. Faire la demande la veille auprès du personnel du service et régler le prix du repas à la caisse centrale.

**Le parking /** Il est non gardé et gratuit. Merci de ne pas occuper les emplacements réservés ou interdits.

**La télévision /** C'est un service payant proposé dans toutes les chambres. Vous pouvez demander l'accès à la location d'un téléviseur du lundi au vendredi aux horaires d'ouverture de la caisse centrale. Une télécommande et le câble de connexion vous seront remis contre le paiement d'une caution par chèque ou espèces. Dans les chambres doubles, veillez à respecter le repos de votre voisin !

**Le téléphone /** C'est un service payant, dans toutes les chambres. Vous pouvez demander l'ouverture de votre ligne téléphonique du lundi au vendredi aux horaires d'ouverture de la caisse centrale. Un numéro d'appel direct vous sera attribué contre le paiement d'une caution par chèque ou espèces. Si vous utilisez la totalité de ce forfait, vous pourrez le renouveler à la caisse centrale.

**Les distributeurs de boissons /** Ils sont à votre disposition aux urgences, en chirurgie et à l'administration aux heures d'ouverture.

# LE COÛT DE VOTRE SÉJOUR

Même si la sécurité sociale et les mutuelles remboursent une partie de vos frais de séjour, l'hôpital n'est pas gratuit !

## FRAIS DE SÉJOUR

### Si vous êtes assuré social

Vous serez pris en charge par l'Assurance maladie à hauteur de 80 % des tarifs de prestation en vigueur au CMCK. Les 20 % restant constituent le ticket modérateur, auquel se rajoute le forfait journalier. Si vous êtes exonéré(e) du versement du ticket modérateur, seul le forfait journalier reste à votre charge. Si vous êtes affilié(e) à une Mutuelle ou si vous bénéficiez de la CMU Complémentaire, celle-ci peut verser pour vous la totalité du ticket modérateur et du forfait journalier.

### Si vous n'êtes pas assuré social

Vous paierez l'intégralité des frais d'hospitalisation. Les personnes sans protection sociale peuvent bénéficier des soins requis par leur état de santé. Pour financer ces soins, elles peuvent rencontrer, dès que leur prise en charge est organisée à l'hôpital, une assistante sociale qui les informera et les orientera pour accéder à une protection sociale adaptée à leur situation. Le règlement des sommes qui restent à votre charge vous sera demandé dans tous les autres cas.

## LES TRANSPORTS SANITAIRES

Uniquement sur avis médical, une demande de prise en charge peut être effectuée par le CMCK afin que vous puissiez bénéficier d'un transport.

Les frais liés à ce transport pourront éventuellement être pris en charge par votre couverture sociale.

## DANS CERTAINS CAS, VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE À 100 %

> À partir du 31<sup>e</sup> jour consécutif d'hospitalisation.

> Vous devez être hospitalisée pendant les 4 derniers mois de votre grossesse, ou pendant 12 jours après.

> Pour votre nouveau-né, s'il est hospitalisé dans les 30 jours suivant sa naissance.

> Vous êtes hospitalisé(e) en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

> Vous êtes hospitalisé(e) en raison d'une affection de longue durée (attention : le forfait journalier reste à votre charge).

> Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire.

> Vous bénéficiez de la CMU Complémentaire ou de l'Aide

Médicale de l'État ou d'une mutuelle couvrant à 100 % vos frais d'hospitalisation.

> Vous percevez une rente pour un accident du travail (avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 66,66 %). Vos ayants droit bénéficient eux aussi de cette prise en charge à 100 %.

> Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle.





## VOTRE SORTIE

Vous quittez l'hôpital ?

Vous avez plusieurs démarches à effectuer.

### MODALITÉS DE SORTIE

Les médecins effectuent la visite dans votre chambre. Si votre état de santé le permet, ils vous autorisent à quitter le service. Les sorties sont en règle générale effectuées en fin de matinée.

**Nous nous engageons à respecter à tout moment votre décision de quitter l'établissement, quelle qu'en soit la raison, à condition que :**

- > Vous acceptiez les risques encourus qui vous seront décrits,
- > Et que vous exprimiez cette décision par écrit (signature de la décharge).

Avant votre départ, certains documents pourront vous être remis tels que :

- > Vos prescriptions médicamenteuses et/ou de soins infirmiers,
- > La convocation pour une consultation post-opératoire ou post-hospitalisation,
- > Un arrêt de travail pour votre convalescence,
- > Un certificat descriptif, nécessaire à vos démarches auprès de la gendarmerie et de votre assurance en cas d'accident sur la voie publique ou d'agression.

Le compte rendu d'hospitalisation sera transmis à votre médecin traitant déclaré.

### DÉMARCHES À ACCOMPLIR

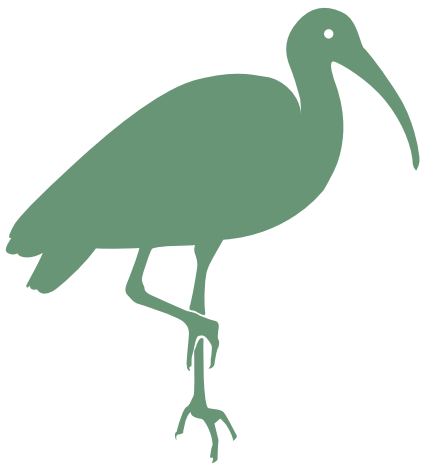
Après avoir quitté le service d'hospitalisation, n'oubliez pas de vous présenter au bureau de la GAP afin de :

- > Clôturer votre dossier administratif,
- > Récupérer votre bulletin de situation (arrêt de travail initial) à remettre aux organismes (employeur, Assurance maladie, mutuelle).

Rendez vous ensuite à la caisse centrale afin de régler vos éventuelles factures de téléphone et de téléviseur et récupérer votre caution.

**Horaires d'ouverture de la caisse centrale**

- > Voir n° utile et horaires p16.





CACK

## VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Au sein de l'hôpital,  
le respect de quelques règles simples  
favorise le bien-être de tous.



### VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez consulter votre dossier médical en en faisant la demande auprès de la direction ou en vous adressant à la personne chargée des relations avec les usagers. Si vous souhaitez obtenir copie d'éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi postal vous seront facturés. Votre dossier médical sera conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Les dossiers archivés sont classés dans des locaux climatisés, fermés à clé. Ils ne sont accessibles qu'aux personnes désignées par le département d'information médicale.

#### Accès au dossier médical :

> Voir n° utiles : chargé des relations avec les usagers p16.

### SECRET MÉDICAL

Nous nous engageons à respecter de façon absolue le secret des informations médicales vous concernant. Vous pouvez vous opposer à ce que soient communiquées à des tiers les informations concernant votre santé. Dans ce cas, vous devez exprimer votre volonté par écrit et en informer l'équipe soignante. Vous pouvez aussi demander la non-divulgence de votre hospitalisation.

### INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Nous mettons tout en œuvre pour vous fournir une information claire et complète sur votre état de santé et les traitements qui vous sont proposés.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient majeur peut désigner « une personne de confiance » pour vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux.

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

Ce sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

#### Pour en savoir plus :

> brochure disponible dans le service.

Votre accord sera systématiquement recherché pour tout acte médical, ainsi que pour le dépistage des maladies infectieuses.



### > Confidentialité, respect de la vie privée

Nous comptons sur vous pour :

- > Respecter la confidentialité dans les points d'accueil,
- > Respecter l'accès interdit à certains lieux,
- > Ne pas divulguer les informations entendues en chambre double.

### INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Certaines données médicales et administratives sont informatisées. Notre Département d'Information Médicale (DIM) garantit la confidentialité et la protection de ces données par le secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à vos informations nominatives. Vous pouvez également vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions prévues par la loi.

### RESPECT DES CROYANCES

Le Centre Médico-Chirurgical de Kourou respecte chacun dans ses convictions religieuses et s'engage à ce que vous ayez accès aux services d'un ministre du culte de votre choix.

### RÈGLES DE VIE

Pour vous offrir un environnement calme et sûr, nous avons besoin de votre participation et de celle de vos proches. Merci de respecter les restrictions d'accès dans certains locaux ainsi que les mesures d'hygiène qui pourraient vous être demandées.

### SÉCURITÉ INCENDIE

Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans votre chambre et dans le service. Veillez à en prendre connaissance dès votre arrivée.

### LUTTE CONTRE LE TABAC

L'hôpital est un lieu non fumeur.

### LES ANIMAUX

Ils sont interdits.

### BRUIT ET AUTRES NUISANCES

Vos visiteurs doivent faire preuve de

discretion, surtout si vous êtes dans une chambre double. Nous demandons d'éviter les visites en groupe, de stationner dans les couloirs, de mettre le volume de la télévision ou de la radio trop fort. Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées et toute autre substance illicite.

L'utilisation de votre téléphone portable ne doit pas gêner vos voisins.

### DISTRIBUTION DE LAIT MATERNISÉ

Il nous est interdit de vous fournir, de quelque façon que ce soit, une provision de lait lors de votre sortie.



# VOTRE SATISFACTION

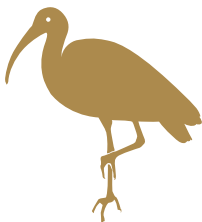
## LE QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

Un questionnaire de sortie vous sera remis afin de nous permettre de mesurer votre niveau de satisfaction et d'enregistrer vos demandes d'améliorations ou vos encouragements ! Nous vous invitons à prendre le temps de le remplir et à le remettre aux membres de l'équipe soignante ou aux agents du bureau de la GAP en effectuant vos formalités administratives de sortie.

Vous pouvez également le retourner par e-mail à [qualite@cmck.org](mailto:qualite@cmck.org) ou par voie postale : Centre Médico-Chirurgical de Kourou – À l'attention du service qualité – av. Léopold Héder – 97310 Kourou

## ÉVALUATION

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction en effectuant des enquêtes auprès des personnes hospitalisées. Durant votre séjour, vous serez peut-être sollicité pour répondre à un questionnaire. Nous vous remercions par avance.



## LE CHARGÉ DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Son rôle est de vous écouter et de recueillir vos plaintes et réclamations. Il fait le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) et pourra vous mettre en relation avec un médiateur.

> Voir l'extrait du Code de la Santé Publique p18.

Vous pouvez également lui écrire par e-mail à [usagers@cmck.org](mailto:usagers@cmck.org) ou par voie postale : Centre Médico-Chirurgical de Kourou – Chargé des Relations avec les Usagers – av. Léopold Héder – 97310 Kourou

## LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. La CRUQPC peut vous aider dans vos démarches pour exprimer vos réclamations auprès des responsables de l'établissement, faire entendre vos explications et être informé des suites de vos demandes. À ce titre, elle est tenue informée des plaintes ou réclamations.

Liste nominative des membres de la CRUQPC > voir document joint.



## LA COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX, DES AFFECTIONS IATROGÈNES ET INFECTIONS NOSOCOMIALES (CRCI)

Toutes les victimes d'un accident médical grave peuvent s'adresser à la CRCI à condition que l'acte en question ait été réalisé après le 5 septembre 2001.

La CRCI a pour mission de :

- > Favoriser la résolution des conflits : concilier les patients mécontents avec les professionnels ou l'hôpital,
- > Permettre l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux.

Pour plus d'informations, contactez :  
CRCI de Guyane  
10, Viaduc Kennedy  
BP 40 340  
54006 Nancy Cedex  
n° Azur 0810 600 160  
Prix d'une communication locale

## LA QUALITÉ DES SOINS

Le CMCK a satisfait en 2004 et en 2009 à la procédure de certification. Celle-ci permet d'améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins en :

- > Repérant les problèmes et en les corrigeant,
- > Favorisant une meilleure organisation pour mieux prendre en charge les patients,
- > Donnant des informations fiables sur le niveau de qualité des prestations (l'accueil, l'accès à l'information, les soins, etc.).

Les résultats de la procédure de certification sont publics et visibles par tous.

### Pour plus d'informations :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La lutte contre la douleur est une priorité au CMCK. Les équipes soignantes sont à votre écoute pour vous donner toutes les informations utiles.

N'hésitez jamais à faire part aux médecins ou au personnel soignant de l'apparition d'un phénomène douloureux. Tous sont sensibilisés et ont à leur disposition des traitements efficaces.

### Le Contrat d'engagement de lutte contre la douleur

> voir document joint.



## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le CMCK lutte activement contre les infections qui peuvent survenir au cours d'une hospitalisation ou suite à un séjour à l'hôpital et qui peuvent être liées aux soins. Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) décide des actions à mettre en œuvre chaque année en cohérence avec le programme national de prévention des infections nosocomiales.

Chaque année, le CMCK participe à l'évaluation du score agrégé du Tableau de bord des Infections nosocomiales et est en constante amélioration.

Ces résultats sont consultables sur le site [www.icalin.sante.gouv.fr](http://www.icalin.sante.gouv.fr) et mis à disposition du public dans nos locaux.

## POLITIQUE QUALITÉ

Tous les professionnels du CMCK sont impliqués dans l'amélioration permanente des conditions d'hygiène et de prise en charge des patients. Si vous désirez plus d'informations sur ce sujet, n'hésitez pas à vous adresser au personnel médical ou paramédical durant votre séjour.

# N° utiles et horaires

## NUMÉROS UTILES

### Standard

> 05 94 32 76 76

### Gestion administrative des patients

Du lundi au jeudi de 7h30 à 18h

et le vendredi de 7h30 à 13h

> Tél. : 05 94 32 76 20 ou 76 21

### Caisse centrale

Du lundi au jeudi de 7h30 à 18h

et le vendredi de 7h30 à 13h

> Tél. : 05 94 32 76 22

### PASS

- Accueil au bureau PASS

(bâtiment administratif)

- Patients hospitalisés du lundi

au vendredi de 8h30 à 12h

- Patients en externe du lundi

au jeudi de 9h à 11h30 et les lundi

et mardi de 14h à 16h30

- Accueil au service d'Urgences

Le vendredi de 9h à 11h et les

mercredi et jeudi de 14h à 16h30

> Tél. : 05 94 32 76 68

### Service social

- Patients en externe : permanences (sans rendez-vous) les lundi, mercredi et jeudi de 9h à 12h

- Patients hospitalisés : réception sur rendez-vous ou sur demande des services de soins les autres jours

> Tél. : 05 94 32 76 68

### Service des Urgences

- Secrétariat Accueil Urgences

> Tél. : 05 94 32 76 79

- Secrétariat Accueil UHCD

> Tél. : 05 94 32 77 75

### CDAG (Consultation de Dépistage Anonyme et Gratuit)

Le mardi de 14h à 18h,

le mercredi de 10h à 14h

et le jeudi de 8h à 12h

> Tél. : 05 94 32 76 78

### Direction / Secrétariat

> Tél. : 05 94 32 76 13

### Direction des Services de Soins et Paramédicaux

#### Chargé des relations avec les usagers

> Tél. : 05 94 32 76 89

#### Service recouvrement ou contentieux

> Tél. : 05 94 32 76 94

## CONSULTATIONS EXTERNES

Dans le cadre d'une consultation externe, vous devez obligatoirement vous présenter au bureau de la Gestion

Administrative des Patients (situé au rez-de-chaussée du bâtiment administratif) au moins une demi-

heure avant la consultation, muni des documents suivants :

> **Votre pièce d'identité** (passeport, permis de conduire),

> **Votre carte Sésame vitale ou l'attestation de sécurité sociale** à jour,

> **Votre carte de mutuelle ou l'attestation** à jour,

> **En cas d'accident de travail, la feuille de déclaration d'accident de travail** délivrée par votre employeur.

Une fois ces formalités effectuées, l'agent administratif de la GAP vous remettra une fiche suiveuse et des étiquettes que devrez transmettre au secrétariat de la consultation.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, vous payerez la totalité de la consultation. Si vous êtes dans l'impossibilité de régler la consultation, celle-ci pourra être reportée selon le degré d'urgence estimé par le médecin consulté.



### Service Médecine

Les lundi, mardi et jeudi de 8h à 12h et de 14h à 18h, le mercredi de 8h à 12h et de 14h à 17h, le vendredi de 8h à 12h

- Consultation cardiologie

> Tél. : 05 94 32 76 39

- Consultation pédiatrie

Du lundi au jeudi de 15h à 17h

> Tél. : 05 94 32 76 38

- Secrétariat d'hospitalisation

> Tél. : 05 94 32 83 22

### Service Chirurgie

- Secrétariat de consultation

Chirurgie (Urologie, Viscérale)

Les lundi, mardi et jeudi de 8h à 12h et de 14h à 18h, le mercredi de 8h à 12h et de 14h à 17h, le vendredi de 8h à 12h

> Tél. : 05 94 32 76 95

- Secrétariat de consultation

Chirurgie (Orthopédie), Anesthésie, Endoscopie digestive

Du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 14h à 17h30, le vendredi de 8h à 12h

> Tél. : 05 94 32 76 93

- Secrétariat d'hospitalisation (viscérale, urologie)

> Tél. : 05 94 32 76 30

- Secrétariat d'hospitalisation (orthopédie)

> Tél. : 05 94 32 76 65

### Gynécologie – maternité

Du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h à 14h

- Consultation Gynécologue-Obstétricien les mardi et jeudi de 10h à 12h et de 15h à 17h30

- Consultation sage-femme du lundi au vendredi de 9h à 16h

- Cours de préparation à l'accouchement les mardi et vendredi de 14h30 à 16h

- Consultation d'échographie (selon planning) du lundi au jeudi en matinée ou l'après-midi et le vendredi en matinée

- Secrétariat

> Tél. : 05 94 32 76 66

### Service Imagerie médicale – scanner

Du lundi au jeudi de 8h à 18h

le vendredi de 8h à 12h

> Tél. : 05 94 32 76 42

### Soins externes

Du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h à 14h30

> Tél. : 05 94 32 77 71



# Extrait du Code de la Santé Publique

## EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(Sous-section 4)

### Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

### Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe

l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

### Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



## ACCÈS au CMCK



CENTRE  
MÉDICO-  
CHIRURGICAL  
KOUROU

### Centre Médico-Chirurgical de Kourou

Avenue Léopold Héder – BP 703

97310 Kourou

TÉL. : 05 94 32 76 76 – FAX : 05 94 32 76 00

GESTION ADMINISTRATIVE DES PATIENTS

05 94 32 76 21

[www.cmck.org](http://www.cmck.org)

[cmc-kourou.croix-rouge.fr](http://cmc-kourou.croix-rouge.fr)