



## Qualité

Depuis plusieurs années, le Centre ALPHA s'est engagé dans une **démarche d'amélioration continue de la qualité pour satisfaire au mieux ses patients**. Cette démarche engage les professionnels de santé à améliorer sans cesse la **qualité et la sécurité de la prise en charge au sein de l'établissement**. Elle est évaluée et validée régulièrement par la **HAS** (Haute Autorité de Santé).

Notre engagement a permis à l'établissement d'être **accrédité en février 2004, certifié en février 2008, mars 2013** et novembre 2016 par la **HAS**, ce qui représente un **label de qualité et de sécurité des soins**. Le rapport de certification de notre établissement est accessible sur le site de la **Haute Autorité de Santé [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**

Dans le cadre de cette démarche, le Centre ALPHA évalue la satisfaction de ses patients et participe également à plusieurs **évaluations nationales** :

- **ICALIN** (Indice Composite de Lutte contre les Infections Nosocomiales) décrit les moyens mis en œuvre par l'établissement pour diminuer le risque infectieux
- **IPAQSS** (Recueil généralisé des indicateurs qualité concernant le dossier patient)

Les résultats de ces évaluations sont affichés dans le hall d'accueil.

## Contrat d'Objectifs et de Moyens

Le Centre ALPHA est signataire d'un **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens** avec l'**A.R.S.** (Agence Régionale de Santé) afin de répondre aux préconisations du **Schéma Régional d'Organisation Sanitaire**.

## Confidentialité - Anonymat

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au **secret médical et professionnel** ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, médical, social ou privé, sont conservées dans une stricte **confidentialité**.

De plus, afin que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion, vous bénéficierez d'une procédure d'**anonymat** dès votre admission dans l'établissement.



## Personne de confiance et directives anticipées

Conformément à l'article L 1111-6 du Code de la Santé Publique, vous avez la possibilité de désigner par écrit, en entrant à ALPHA, une **personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est révocable à tout moment.

Conformément à l'article L 1111-11 du Code de la Santé Publique, vous pouvez rédiger des **directives anticipées** pour le cas où vous seriez incapable d'exprimer votre volonté. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

## Partage des informations entre professionnels de santé

En application de l'Article L. 1110-4 du **Code de la Santé Publique**, un **accord écrit** vous sera proposé définissant le partage des informations entre professionnels de santé. Celui-ci peut être modifié à tout moment lors de votre séjour.



## Protection des personnes sous tutelle

Les informations concernant la santé et les soins des **majeurs sous tutelle** seront délivrées à leurs **représentants légaux** selon la décision du juge (titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).



## La Loi Informatique et Libertés

Le Centre Alcoologique ALPHA dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, et ceci dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

Cet enregistrement est réservé exclusivement à la **gestion de toutes les données administratives et médicales** liées aux patients durant toutes les étapes de leur séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 25 juin 2003 relatif au recueil PMSI en soins de suite ou de réadaptation, conformément aux dispositions de l'article L.6113-7 du **code de la santé publique**.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au responsable de la structure.

## Conservation et Accès au Dossier Médical



Les dossiers sont archivés dans l'établissement sous la responsabilité du médecin responsable pour une durée de 20 ans en application de la réglementation du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical.

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, au code de déontologie médicale, tout patient a le droit d'accéder aux informations de santé

le concernant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin.

Pour cela, vous devez adresser pendant votre séjour une demande écrite directe au Directeur de l'établissement, et après votre séjour par lettre recommandée AR explicite et signée avec copie d'une pièce d'identité. Les informations vous seront communiquées par le médecin responsable de votre prise en charge dans l'établissement, soit par consultation sur place, soit par envoi de documents. Les frais sont à votre charge : frais de copies et de recommandé suivant les tarifs en vigueur.

*Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, Décret n°2002-637 du 29 avril 2002.*

## Commission Des Usagers (CDU)

En application du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 et du décret du 01 juin 2016, il a été instauré au sein du Centre ALPHA une **Commission Des Usagers (CDU)**

Toute personne qui s'estime victime d'un préjudice lors de l'hospitalisation ou du fait de l'activité de l'établissement, a la possibilité de s'adresser à la « **Commission Des Usagers** » (CDU).

Pour vous assister et vous indiquer les voies de recours à votre disposition, une **permanence** est assurée tous les jours. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la **CDU**.

Vous pouvez également **contacter un(e) représentant(e) des usagers** dont les coordonnées sont affichées dans le hall de l'établissement.

En outre, vous avez la possibilité d'adresser une **plainte ou une réclamation écrite** au responsable de la structure. (Article R 1112-91 à 94 du code de la santé publique).

Un **questionnaire de satisfaction** vous sera remis la veille de votre départ, vous pourrez nous faire part de vos remarques et suggestions éventuelles. Vos commentaires permettront **d'améliorer la qualité de la prise en charge de l'établissement**.

La composition de la **CDU** vous sera remise lors de la réunion sur le droit des patients organisée à l'admission.



