

Vos directives anticipées & votre personne de confiance

La législation relative aux droits des malades vous permet de rédiger des directives anticipées et de désigner une personne de confiance qui peut vous assister en consultation ou lors de votre hospitalisation.

Les directives anticipées

C'est un document écrit par avance, témoin de votre volonté, essentiel dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer celle-ci. Il permet au médecin de connaître et de respecter vos souhaits concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitements.

La personne de confiance

••• Avec votre accord, la personne de confiance peut :

- vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- recevoir les mêmes informations que vous,
- être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté.

Pour en savoir plus sur la désignation de la personne de confiance et la rédaction des directives anticipées, une plaquette d'information peut vous être remise sur simple demande auprès du cadre du service.

Votre dossier médical d'hospitalisation

Le patient, son représentant légal ou ses ayants droit peuvent obtenir communication du dossier médical d'hospitalisation.

Comment le demander ?

••• En remplissant un formulaire

1) Par courriel

A la Cellule de Réclamation des Dossiers Patients (CRDP) :
crdp@chu-caen.fr

2) Par téléphone

En appelant le **02 31 06 48 35** : le formulaire est envoyé au patient par courriel ou à son adresse postale.

3) Par lettre adressée en précisant les coordonnées postales ou courriel du demandeur à :

CHU de Caen Normandie - Direction de la Qualité, des Droits des Usagers
et de la Communication
Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 CAEN CEDEX 9

Le formulaire est envoyé en retour par courriel ou par voie postale.

Pour une réponse précise à la demande de pièces médicales, il convient de bien formuler les informations souhaitées. L'ensemble des pièces médicales dupliquées et leur envoi postal sont facturés au demandeur.

Comment l'obtenir ?

1) Par courrier recommandé avec accusé de réception :

- au domicile du patient
- chez le médecin désigné

2) Par consultation du dossier médical sur place, accompagné du médecin désigné par le patient, ou par un médecin du CHU.

Vos réclamations

Comment adresser une réclamation ?

Toutes les réclamations doivent être adressées par le patient ou ses proches, par écrit, à :

CHU de Caen Normandie
Direction de la Qualité, des Droits des Usagers et de la Communication
Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 CAEN CEDEX 9

●●●● La Direction de la Qualité et des Droits des Usagers

Elle instruit votre plainte ou réclamation selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et fera le lien avec la Commission des Usagers.

02 31 06 45 19 - Bât. Modulaire - Niveau 0

●●●● Le médiateur non médecin

Vous avez la possibilité de saisir le médiateur non médecin pour toute réclamation concernant vos relations avec l'établissement. Il a la possibilité d'intervenir dans le règlement des litiges et vous orientera vers la procédure nécessaire à la prise en charge de votre demande.

02 31 06 45 19

●●●● Le médecin médiateur

Les réclamations liées à l'activité médicale peuvent être soumises au "médecin médiateur" de l'établissement, qui peut disposer alors de l'accès à votre dossier médical pour examiner les conditions de votre prise en charge. Saisi de cas particuliers, le rôle du médecin médiateur est avant tout de faciliter le dialogue et la compréhension réciproques entre le corps médical et le patient.

02 31 06 45 19

●●●● Les représentants des usagers

Des représentants des usagers indépendants, siégeant au sein de la Commission des Usagers, sont également à l'écoute des patients et de leur famille, et peuvent assurer le relais auprès des acteurs internes à l'établissement, en étant saisis, soit directement au siège de leur association (voir "la Commission des usagers"), soit par l'intermédiaire du secrétariat de la Direction de la Qualité et des Droits des Usagers.

CHU de Caen Normandie
Direction de la Qualité, des Droits des Usagers et de la Communication
Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 CAEN CEDEX 9

la Commission des Usagers (CDU)



Au CHU de Caen Normandie, la Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle formule des recommandations pour l'amélioration des pratiques.

La Commission des Usagers est composée comme suit :

- Benoît CAMIADE, directeur de la qualité, des droits des usagers et de la communication
- Estelle LORET, chargée des relations avec les usagers et les associations
- Anaïs MARTIN, animatrice de l'espace info santé
- Jean DUMORTIER, vice-président de la CDU et représentant des usagers
- Rose KAMTCHOUING, représentante des usagers suppléante
- Sylvie GAREAU, représentante des usagers
- Martine LECHARPENTIER, représentante des usagers
- Dr Pierre DELASSUS, président de la CDU et médecin médiateur
- Dr Gerald VIQUESNEL, médecin médiateur suppléant
- Dr Mickaël JOKIC, médecin médiateur suppléant
- Dr Ségolène ARZALIER, coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins
- Jean-François DOGUET, coordonnateur général des soins
- Évelyne BARBIER, cadre supérieur à la direction de l'organisation des soins, médiateur non médical suppléant
- Claude FRANCOISE, représentant du conseil de surveillance
- Dr Philippe ÉCHART, représentant de la CME
- Françoise AUGRY-GUY, praticien hospitalier
- Aurélie DINAHET, représentante de la CSIRMT
- Marjorie BODEREAU, représentante suppléante de la CSIRMT
- José MONTEIRO, représentant du CTE

Comment contacter les représentants des usagers :

Jean DUMORTIER, vicepresident.cdu.chu@orange.fr - 06.01.78.10.32

Sylvie GAREAU, reprecdchu@hotmail.com - 06.72.94.38.45

Rose KAMTCHOUING, rosesibafo@yahoo.fr - 06.88.49.02.37

Martine LECHARPENTIER, martine.lecharpentier@wanadoo.fr - 06.87.61.42.61

les cultes religieux

Le droit des patients à pouvoir exercer leur culte figure au nombre des droits formalisés par la loi du 4 mars 2002. Il est également exprimé dans la charte de la personne hospitalisée.

Des ministres de différentes confessions ou cultes peuvent vous rendre visite à votre demande. Pour les contacter :

Confession catholique

Père RUCHALA, aumônier,
Sœur MAQUINGHEN, aumônier,
Tél : 02 31 06 31 06 - poste : 70 84
Mme OBOEUF, aumônier,
Tél : 02 31 06 31 06 - poste : 55 89

Confession israélite

M. MALKA, rabbin,
Synagogue de Caen
Tél : 06 51 64 10 46
M. ELLOUK, Tél : 06 26 56 35 34
ou 02 31 47 61 63
M. LEVY, Tél : 06 68 67 61 02
ou 02 50 15 56 96

Confession musulmane

M. KHALDI, aumônier imam,
Mosquée d'Hérouville St-Clair
Tél : 06 34 16 03 28
M. KAHOUADJI, aumônier,
Tél : 06 29 34 89 01
M. MLAYAH, aumônier,
Tél : 07 61 13 28 34
ou 09 50 53 37 50

Confession orthodoxe

Père FOTACHE, recteur,
Paroisse St André et St Alexandra de Caen
Tél : 06 71 85 69 78
ou 02 50 08 37 40
Père LEFEBVRE-FILLEAU,
Tél : 06 71 03 46 77
ou 02 77 19 63 48

Confession protestante

Mme NYANGONO, pasteur,
Eglise Protestante Unie de France
Tél : 02 31 86 28 99

les cultes religieux

Le droit des patients à pouvoir exercer leur culte figure au nombre des droits formalisés par la loi du 4 mars 2002. Il est également exprimé dans la charte de la personne hospitalisée.

Des ministres de différentes confessions ou cultes peuvent vous rendre visite à votre demande. Pour les contacter :

Confession catholique

Mme OBOEUF, aumônier
Tél : 02 31 06 31 06 - poste : 55 89
ou 06 79 24 05 24

Confession israélite

M. MALKA, rabbin,
Synagogue de Caen
Tél : 06 51 64 10 46
M. ELLOUK, Tél : 06 26 56 35 34
ou 02 31 47 61 63
M. LEVY, Tél : 06 68 67 61 02
ou 02 50 15 56 96

Confession musulmane

M. KHALDI, aumônier imam,
Mosquée d'Hérouville St-Clair
Tél : 06 34 16 03 28
M. KAHOUADJI, aumônier,
Tél : 06 29 34 89 01
M. MLAYAH, aumônier,
Tél : 07 61 13 28 34
ou 09 50 53 37 50

Confession orthodoxe

Père FOTACHÉ, recteur,
Paroisse St André et St Alexandra de Caen
Tél : 06 71 85 69 78
ou 02 50 08 37 40
Père LEFEBVRE-FILLEAU,
Tél : 06 71 03 46 77
ou 02 77 19 63 48

Confession protestante

Mme NYANGONO, pasteur,
Eglise Protestante Unie de France
Tél : 02 31 86 28 99