

# LIVRET D'ACCUEIL



SITE DE MEAUX  
SITE DE MARNE-LA-VALLÉE  
SITE DE COULOMMIERS  
SITE DE JOUARRE



Ministère de la Santé  
et des Solidarités

# 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](http://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.

## ■ PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT..... 4 - 13

Bienvenue au sein du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) .....	4-5
Le GHEF à Meaux .....	6-7
Le GHEF à Marne-la-Vallée .....	8-9
Le GHEF à Coulommiers .....	10-11
Le GHEF à Jouarre .....	12-13

## ■ VOTRE ADMISSION..... 14 - 15

Formalités d'admission .....	14
La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) .....	14
Frais d'hospitalisation .....	15

## ■ VOTRE SÉJOUR..... 16 - 20

Des professionnels à votre écoute .....	16-17
Vie pratique .....	18-19
La vie dans les établissements .....	20

## ■ QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE..... 21 - 22

La politique Qualité et Gestion des Risques .....	21
Les commissions institutionnelles .....	22

## ■ VOS DROITS..... 23 - 26

Désigner votre personne de confiance .....	23
La personne à prévenir .....	23
Droit à l'information et consentement éclairé aux soins .....	23
Confidentialité des informations .....	23
Droits du mineur .....	23
Droits du majeur protégé - Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) ..	23
Votre mode d'hospitalisation en psychiatrie .....	24
Accès au dossier médical .....	24
Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie .....	25
Informatique et Libertés .....	25
La recherche clinique .....	25
Dons d'organes et de tissus .....	26

## ■ L'ÉTABLISSEMENT À VOTRE ÉCOUTE..... 27 - 28

Satisfaction des Patients : votre avis nous intéresse ( <i>questionnaire de sortie - réclamations</i> )	27
Une instance et des associations à votre service (CDU) .....	28
Les associations de bénévoles présentes dans nos établissements .....	28

## ■ VOTRE SORTIE..... 29

Conditions de sortie .....	29
Votre mode de transport .....	29

## ■ ANNEXES..... 30 - 42

1. Les tenues des professionnels .....	31
2. La personne de confiance - Formulaire de désignation .....	33
3. Les directives anticipées - Formulaire .....	35
4. Demande de documents médicaux .....	37
5. Formulaire de réclamation .....	41

# Bienvenue au sein du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF)

Vous allez être admis(e) ou vous venez d'être admis(e) dans un service du GHEF. Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, est destiné à vous présenter le GHEF et à faciliter votre séjour.

## **Présentation du GHEF :**

Le Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) est un établissement né le 1<sup>er</sup> janvier 2017, de l'union de 3 établissements MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) et Psychiatrie du Nord Seine-et-Marne : les centres hospitaliers de **Meaux, de Marne-la-Vallée et de Coulommiers**. Le GHEF s'est agrandi au 1<sup>er</sup> janvier 2019 avec l'intégration du **site gériatrique de Jouarre**. Une expérience écrite et construite sur ces 13 dernières années, dont la collaboration, la co-construction, et l'implication de tous en ont été les piliers.

La fusion d'un ensemble hospitalier comme le GHEF ne se décrète pas. Elle est issue d'un **travail remarquable concerté et engagé par la communauté médicale et soignante**.

Ces quatre établissements ont en effet emprunté un parcours commun en 2006, grâce notamment à une direction commune étendue ensuite à Jouarre et un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) de moyens, concrétisés par une première fusion juridique le 1<sup>er</sup> Janvier 2017 et une seconde le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le GHEF repose sur une ossature médicale unique : **12 pôles de soins de territoire, 4 fédérations de territoire et 3 départements intrapolaires**. Ils constituent un établissement fusionné de premier plan, le plus grand hôpital français hors Centre Hospitalier Universitaire (CHU).

Ce nouvel établissement regroupe **4 sites hospitaliers** sur les communes de Meaux (site Saint-Faron), de Jossigny (site de Marne-la-Vallée), de Coulommiers (site René Arbelletier) et de Jouarre et ne compte pas moins de **40 sites extrahospitaliers**.

Il est composé de **2 032 lits et places**, répartis sur **140 services de soins et unités médicales** dans lesquels exercent **929 médecins (dont 191 internes) et 5 259 autres professionnels de santé**.

**En 2020**, le GHEF comptabilise **95 193 séjours MCO** toutes spécialités médicales et chirurgicales confondues, dénombre **7 111 naissances**, et réalise **451 230 consultations**.

Les pôles, fédérations, départements et services de soins du GHEF, sont multisites et donc tous au service des patients et de la population de Meaux, Marne-la-Vallée, Coulommiers et Jouarre et de tout le Nord de la Seine-et-Marne.

Ils permettent, par des organisations coordonnées sur tout le territoire, de renforcer encore les filières de prise en charge médicale et de **couvrir un bassin de population d'environ 500 000 habitants**.

Le Grand Hôpital de l'Est Francilien assure les missions de service public suivantes, régies par le Code de la santé publique :

- **la qualité et la sécurité des soins,**
- **la prévention,**
- **l'enseignement universitaire et post-universitaire,**
- **la recherche.**

Le GHEF a un rôle de service public hospitalier à défendre et à développer, pour contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et reconnues de sites hospitaliers ainsi que le renforcement de leur coopération.

L'objectif que nous poursuivons est de mettre à profit les atouts indéniables de chacun des sites hospitaliers sur leurs différents bassins de population déjà importants et en forte progression démographique, ainsi que la diversité des activités, ressources et compétences déjà réunies.

Par une meilleure coordination des acteurs, une prise en charge des patients en fonction des spécialités et des plateaux techniques adaptés des sites hospitaliers, le Grand Hôpital de l'Est Francilien garantit une offre de soins élargie, efficace et de proximité.

Ensemble, nous sommes aujourd'hui en capacité de déployer des équipes territoriales, des filières de soins graduées, d'assurer une continuité de soins sur le territoire, plaçant ainsi le GHEF comme l'un des établissements de référence aussi bien au niveau local, départemental que régional.

Les équipes du Grand Hôpital de l'Est Francilien s'impliquent et s'impliqueront chaque jour pour proposer des prestations coordonnées, complémentaires et de grande qualité dans un souci d'amélioration de la prise en charge des patients.

#### ***Votre prise en charge au sein du GHEF :***

Le GHEF met tout en œuvre pour que, 24h/24, vous bénéficiiez d'une prise en charge adaptée à votre état par des équipes qualifiées et des services disposant d'équipements performants.

Pour ce faire, nous avons besoin de connaître votre point de vue sur votre séjour.

En premier lieu, l'ensemble du personnel médical et soignant est à votre écoute, en particulier les cadres de service, tant sur les conditions de votre prise en charge quotidienne que pour recueillir vos propositions d'amélioration pour l'avenir.

À cet égard, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie qui constitue, pour nous, une aide précieuse pour orienter correctement les projets d'amélioration de votre prise en charge.

Des représentants des usagers sont également présents au sein du GHEF et peuvent vous accompagner, si vous le souhaitez, dans votre parcours de soins (*cf. p 28*). Ils vous représentent également au sein de la Commission Des Usagers (CDU), instance officielle qui, auprès du directeur, participe à la politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Soyez assuré(e) qu'être à votre écoute vise à donner plus de place à celui ou celle qui attend, légitimement, beaucoup de nous.



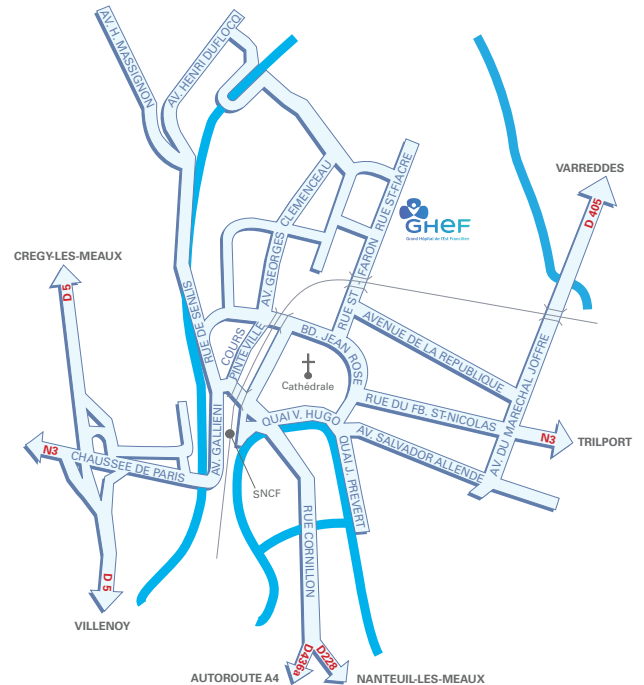
## Le GHEF à Meaux

### Site Saint-Faron

Proche du centre-ville de Meaux, le site Saint-Faron regroupe les activités de médecine, chirurgie et obstétrique, les services de psychiatrie, les consultations externes, le plateau technique ainsi que l'administration générale. Le site Saint-Faron possède une maternité de niveau III (*maternité disposant d'une unité de réanimation néonatale en plus d'une unité d'obstétrique et d'une unité de néonatalogie avec soins intensifs*), les urgences, le bloc opératoire, la radiologie (*scanner, IRM, etc.*), les laboratoires et le siège social du GHEF.

Un centre de médecine nucléaire se trouve également sur le site de Saint-Faron.

PLAN DE MEAUX



### CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien  
Site Saint-Faron  
6-8 rue Saint-Fiacre  
BP 218**

**77104 MEAUX CEDEX**

STANDARD : 01 64 77 64 77

Y aller :

**Bus** : Ligne H - Arrêt Saint-Faron ou Hôpital

**Train** : Ligne P - Paris Gare de l'Est / Meaux ou Paris-Gare de l'Est / Château-Thierry (Station : Meaux) puis bus ligne H

Plus d'informations sur notre site internet :

[www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)



Site Saint-Faron



# Présentation des sites

## Site Saint-Faron

### Bâtiment A

#### Niveau 5

- > Services administratifs

#### Niveau 4

- > Chirurgie viscérale et digestive
- > Chirurgie gynécologique et du sein
- > Chirurgie urologique - Consultations d'urologie
- > Lits portes - Hospitalisation de Très Courte Durée (HTCD)
- > Unité de Surveillance Continue (USC)

#### Niveau 3

- > Chirurgie ophtalmologique
- > Chirurgie orthopédique et traumatologique
- > Chirurgie vasculaire et thoracique
- > Hôpital de semaine de chirurgie

#### Niveau 2

- > Anesthésie
- > Bloc opératoire
- > Chirurgie ambulatoire
- > Consultations d'ophtalmologie
- > Réanimation

#### Niveau 1

- > Hématologie de jour - Consultations d'hématologie
- > Hématologie et Thérapie cellulaire
- > Hémodialyse - Dialyse péritonéale
- > Unité de formation à l'autodialyse

#### RDC

- > Admissions - Association «Espace Usagers»
- > Caisse des consultations externes
- > **Consultations externes :**
  - Chirurgie, Anesthésie, Laboratoires, ORL, Stomatologie - Don du sang/EFS
- > Happytal
- > Point presse/Cafétéria - Location TV/téléphone

#### Galerie de liaison

- > Equipe Mobile d'Accompagnement Soins Palliatifs (EMASP)
- > Chapelle

#### Niveau -1

- > Caisse des consultations externes d'Imagerie
- > Radiologie - IRM - Scanner - Echographie
- > **URGENCES ADULTES - URGENCES PSYCHIATRIE**
- > **URGENCES ENFANTS de traumatologie**

### Bâtiment B

#### Niveau 3

- > Gastro-entérologie et explorations fonctionnelles
- > Néphrologie
- > Pneumologie et explorations fonctionnelles
- > Polysomnographie

#### Niveau 2

- > Cardiologie et explorations fonctionnelles
- > Soins intensifs de cardiologie

#### Niveau 1

- > Court Séjour Gériatrique (CSG)
- > Rhumatologie - Médecine polyvalente

#### RDC

- > Diabétologie - Endocrinologie
- > Hôpital de jour de Médecine
- > Hôpital de semaine de Médecine
- > Neurologie - Unité Soins Intensifs et Neuro-Vasculaire (USINV)

### Niveau -1

- > Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) - Vaccinations
- > Consultations externes de médecine
- > Consultations douleur et diététique
- > Explorations de neurologie
- > Rééducation fonctionnelle
- > Unité de Chimiothérapie Ambulatoire (UCA)

### Bâtiment C

#### Niveau 3

- > Hospitalisations pédiatrie
- > Pédiatrie Petits - Grands
- > **URGENCES ENFANTS hors traumatologie**

#### Niveau 2

- > **Maternité** Niveau III - Grossesses pathologiques

#### Niveau 1

- > Médecine et réanimation néonatale
- > Salles de naissances
- > **URGENCES MATERNITÉ et GYNÉCOLOGIE**

#### RDC

- > Accueil admissions des urgences
- > Admissions et caisses des consultations externes Femme-Enfant
- > Centre de planification et d'éducation familiale
- > **Consultations externes :** pédiatrie, gynécologie/obstétrique, pédopsychiatrie «Parent-Bébé»
- > Hospitalisation A Domicile (HAD) - Hôpital de jour pédiatrie
- > NatiFiv, Centre d'Assistance Médicale à la Procréation (AMP)

### Bâtiment D - PSYCHIATRIE

#### Niveau 2

- > Service Mozart - Service Verlaine - Service Berlioz (*nuît*)

#### Niveau 1

- > Unité soins intensifs de psychiatrie - Service Vivaldi
- > Service Baudelaire (*nuît*)

#### Niveau 0

- > Banque des patients - Consultations externes - Point Café
- > Secrétariat - Bureaux médecins - Service Social

#### Niveau -1

- > Ergothérapie - Salle de sports

### Bâtiment ANNEXE ADMINISTRATION 1

#### Niveau RDC

- > Service social des patients

### Bâtiment ADMINISTRATION 2

#### Niveau 1

- > Service des Relations avec les Usagers

### Bâtiment ANNEXE ADMINISTRATION 2

#### RDC

- > Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
  - Unité Addictologie
  - Unité Alcoologie
  - Unité de Coordination en Tabacologie (UCT)

### PAVILLON

#### Niveau 0

- > Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT)
- > Rétrocession de médicaments
- > Préparation à l'accouchement



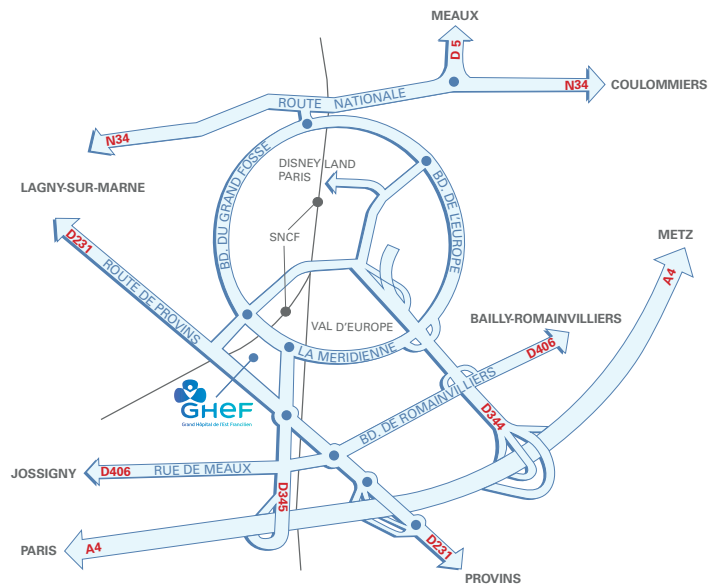


# Présentation des sites

## Le GHEF à Marne-la-Vallée

Situé à 6 km de Lagny-sur-Marne, au sein de la Communauté d'Agglomération de Marne-et-Gondoire, le GHEF, site de Marne-la-Vallée à Jossigny, est un établissement MCO (Médecine, Chirurgie et Obstétrique) et psychiatrique de 715 lits et places, installés dans un bâtiment neuf de 78 000m<sup>2</sup>, ouvert fin 2012 sur la commune de Jossigny (Seine-et-Marne).

PLAN DE MARNE-LA-VALLEE



### CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien  
Site de Marne-la-Vallée  
2-4 Cours de la Gondoire  
77600 JOSSIGNY**

STANDARD : 01 64 77 64 77

*Y aller :*

**Bus :** Lignes 22, 32, 42, 44 et 46

Arrêt Centre Hospitalier

**Train :** RER A - Station Val d'Europe

Plus d'informations sur notre site internet :

[www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)



Site de Marne-la-Vallée





# Présentation des sites

## Niveau 2

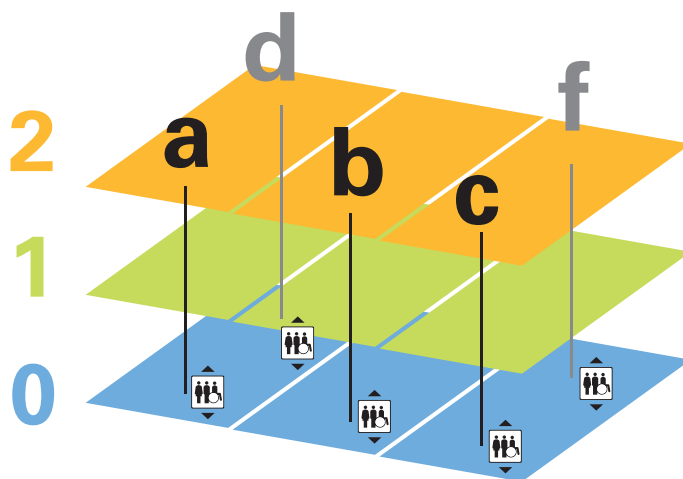
- > Centre de Traitement du Cancer (CTC)
- > Consultations psychiatrie adulte secteurs 14, 15, 16, 17
- > Département d'Information Médicale (DIM)
- > Endoscopie
- > Gastro-entérologie
- > Hôpital de jour :
  - Diabétologie
  - Endocrinologie
- > Médecine gériatrique
- > Médecine Infectieuse et Tropicale (SMIT)
- > Médecine interne
- > Pédiatrie et médecine de l'adolescent / Hôpital de jour
- > Pneumologie
- > Psychiatrie adulte secteurs 14, 15, 16, 17
- > Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
- > Psychiatrie de liaison - UNITED
- > Service des Relations avec les Usagers
- > Soins palliatifs (EMASP)
- > Unité fédérative Vénitia

## Niveau 1

- > Blocs Opératoires
- > Cardiologie
- > Cardiologie métabolique
- > Chirurgie 1 et 2 - Chirurgie ambulatoire
  - Chirurgie ophtalmologique
  - Chirurgie orthopédique et traumatologique
  - Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique (ORL)
  - Chirurgie stomatologique
  - Chirurgie urologique
  - Chirurgie viscérale et digestive à orientation cancérologie et obésité
  - Chirurgie vasculaire et thoracique
- > Gynécologie et sénologie
- > Hôpital de semaine
- > Néonatalogie
- > Obstétrique 1 et 2
  - Grossesses pathologiques
  - Maternité Niveau IIb
- > Plateau technique de cardiologie
- > Réanimation et surveillance continue
- > Unité de Soins Intensifs Cardiologiques (USIC)

## Niveau 0

- > Activités de santé publique
  - Centre Gratuit d'Information de Dépistage et Diagnostic (CeGIDD)
  - Centre de Lutte Anti-Tuberculeux (CLAT)
  - Centre de vaccination
- > Anatomopathologie
- > **Consultations anesthésie et chirurgie :**
  - Anesthésie - Diététique - Douleur - Ophtalmologie, Orthopédie et traumatologie - Oto-Rhino-Laryngologie (ORL), Stomatologie - Urologie - Viscérale à orientation cancérologie et obésité - Vasculaire et thoracique



### > Consultations femme et enfant :

Echographie obstétricale et gynécologique, Gynécologie et sénologie - Obstétrique, Pédiatrie, Médecine de l'adolescent, Planning familial

### > Consultations médecine :

Cardiologie (explorations fonctionnelles), Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT), Dermatologie - Diabétologie-endocrinologie, Gastro-entérologie, Gériatrie / Consultations mémoire - Hématologie, Médecine Infectieuse et Tropicale - Médecine interne, Neurologie / EEG (électro-encéphalographie), Pneumologie (explorations fonctionnelles), Néphrologie, Neuropsychologie

### > Imagerie médicale :

Echographie, IRM, Mammographie, Radiologie, Scanner

- > Association "Espace Usagers"
- > Caisse des consultations externes
- > Contentieux - facturation
- > Etat civil
- > Happytial
- > Laboratoire de biologie médicale, Prélèvements
- > Médecine nucléaire
- > PC Sécurité
- > Point presse/Cafétéria - Location TV/téléphone
- > Radiothérapie
- > Salle multicultes
- > Salle de préparation à l'accouchement
- > Salle de kinésithérapie
- > Service social des patients
- > SMUR
- > Unité Médico-Judiciaire (UMJ)
- > **URGENCES HOSPITALISATIONS**

### Accès par l'extérieur

- > Chambre mortuaire
- > Pharmacie
- > **URGENCES**

## Le GHEF à Coulommiers

### Site René Arbeltier

Le site René Arbeltier regroupe les lits et places de court séjour MCO (Médecine, Chirurgie et Obstétrique, SSR), l'hospitalisation complète de psychiatrie adultes ainsi qu'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS Arc-en-ciel).

**Le bâtiment de Médecines** réparti sur 4 étages, **comporte 120 lits** (30 lits de médecine gériatrique et 90 lits de médecine polyvalente). Deux tiers des chambres sont simples avec toilettes et douche pour chaque chambre. Le bâtiment compte également des chambres adaptées pour les personnes à mobilité réduite.

#### La réhabilitation des bâtiments existants :

La rénovation de trois niveaux sur le bâtiment existant héberge les 65 lits du service de Soins de Suite et de Réadaptation dans une structure comportant aussi 2/3 de chambres seules avec toilettes et douche pour chaque chambre. Il y a des lieux de vie, une salle de kinésithérapie, un étage entièrement consacré à des bureaux, etc.

Le site historique Abel Leblanc n'accueille plus que le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), le laboratoire, le Centre Médico-Psychologique (CMP) de Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent et l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI).

**Relocalisation de la pharmacie, des vestiaires centralisés et du relais de la Blanchisserie Inter Hospitalière (BIH).**

**Transfert d'une partie de la stérilisation sur le site d'Orgemont à Meaux et du magasin général sur le site de Jouarre.**

**Création d'une salle nature dans le service de Maternité.**



**La relocalisation et la modernisation du bloc opératoire est prévue pour 2023.**

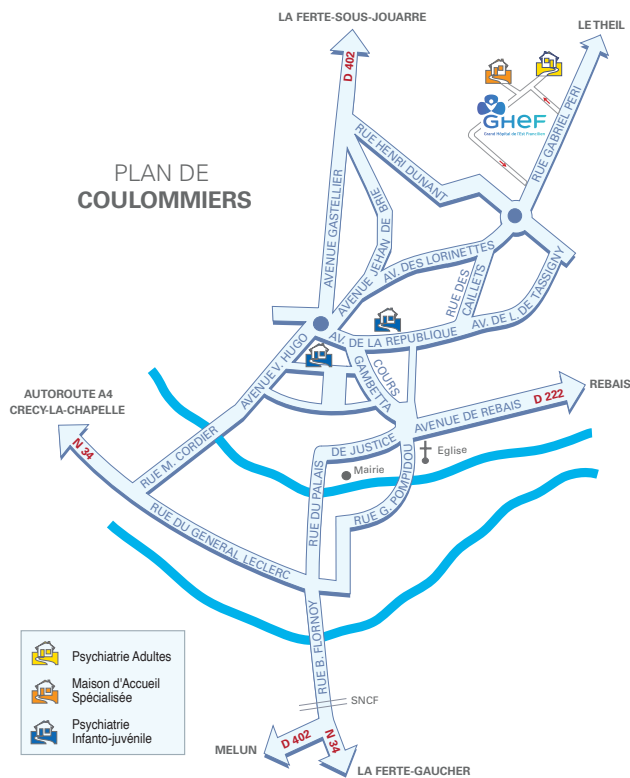
Le bloc opératoire général se situera dans les anciens locaux de la pharmacie, en liaison directe avec la salle de césarienne, les salles d'accouchement et de pré-travail de la maternité.

**Construction de trois salles d'opération polyvalentes ISO5**, en extension sur le parking, 1 salle d'endoscopies et autres interventions avec salle de réveil et locaux annexes adaptés.

### Site René Arbeltier



# Présentation des sites



## Site René Arbeltier

### Niveau 4

- > **Consultations - Explorations**
- > Hospitalisation complète

### Niveau 3

- > Hospitalisation complète

### Niveau 2

- > Hospitalisation ambulatoire
- > Hospitalisation complète

### Niveau 1

- > Accueil - Admissions
- > **Consultations - Explorations**
- > Happytal
- > Point presse/Cafétéria - Location TV/téléphone
- > Hospitalisation ambulatoire
- > Hospitalisation complète

### Rez-de-chaussée

- > Association "Espace des Usagers"
- > Bloc opératoire et obstétrical
- > **Consultations - Explorations**
- > Imagerie médicale
- > Service des Relations avec les usagers
- > **URGENCES ET SOINS CRITIQUES**

### Accès par l'extérieur

- > Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)
- > Psychiatrie Adultes

### Niveau 1

- > Baudelaire

### RDC

- > Aragon

## CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**  
**Site René Arbeltier**  
**4 rue Gabriel Péri**  
**77527 COULOMMIERS CEDEX**  
**STANDARD : 01 64 77 64 77**

*Y aller :*

**Bus** : Lignes 13, 28 et 41 - Arrêt Hôpital

**Train** : Ligne P - Paris Gare de l'Est / Coulommiers  
 puis bus lignes 13, 28 ou 41

Plus d'informations sur notre site internet :

[www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)





## Le GHEF à Jouarre

Au cœur de la commune, dans un environnement calme et verdoyant, le site de Jouarre est un établissement public gériatrique de proximité, dont un nouveau bâtiment construit en 2009 nommé « Les Logis de la Dhuis ».

Il dispose d'une capacité de **284 lits et places** répartie comme suit :

■ **88 lits d'USLD** (Unité de Soins de Longue Durée), dont **12 lits d'UHR** (Unité d'Hébergement Renforcé). Cette unité propose un hébergement, des soins et des activités adaptés pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement sévères ;

■ **158 lits d'EHPAD** (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) dont 12 lits d'Unité de Vie Protégée (UVP) et **12 lits** dédiés à l'accompagnement des personnes souffrant de la maladie « d'Alzheimer » ou de **troubles apparentés** ;

■ **2 PASA** (Pôle d'Activités de Soins Adaptés) de **12 places** chacun, qui permettent d'accueillir les résidents de l'EHPAD et les patients de l'USLD atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement modérés. Des activités sociales et thérapeutiques sont proposées au sein de ces pôles ;

■ **10 places d'accueil de jour itinérant** permettant d'accueillir des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées à un stade léger ou modéré et vivant à leur domicile. Dispositif déployé sur les communes de Coulommiers, Boissy-le-Châtel, Crécy-la-Chapelle, Saint-Ouen-Sur-Morin et Jouarre.

### CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**  
**Site de Jouarre**  
**18 rue Petit Huet**  
**77264 JOUARRE CEDEX**  
**STANDARD : 01 60 24 48 48**

*Y aller :*

*Bus* : Ligne 40 - Arrêt : Fontaine Rougeau / Hôpital  
*Train* : Ligne P - Paris Gare de l'Est / La Ferté sous-Jouarre puis Bus ligne 40

Plus d'informations sur notre site internet :  
[www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)

Site de Jouarre







## Formalités d'admission

### Hospitalisation programmée

Lors d'une pré-admission (suite à une consultation) ou le jour de votre hospitalisation, vous devez vous présenter impérativement aux **ADMISSIONS**, situées au rez-de-chaussée du bâtiment principal des différents sites hospitaliers.

Une pièce d'identité (*CNI, passeport, etc.*) vous sera automatiquement demandée lors de votre passage à l'hôpital afin de sécuriser votre admission.

Pour la prise en charge financière de votre séjour, merci de vous munir des documents suivants (*conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale*) :

- une pièce d'identité (*CNI, passeport, etc.*) ;
- votre Carte Vitale ou attestation de Carte Vitale ;
- votre prise en charge mutuelle ou carte mutuelle complémentaire à jour, ou attestation C2S (Complémentaire Santé Solidaire) ou carte d'admission à l'AME (*Aide Médicale d'État*) ;
- un justificatif de domicile récent (EDF, ...) ;
- votre convocation ;
- le volet d'accident du travail délivré par votre employeur en cas d'accident du travail ;
- votre carte européenne d'assurance maladie, si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne.

### Hospitalisations en urgence

Un membre de votre famille ou un proche doit impérativement se présenter aux **ADMISSIONS** au plus vite, afin de régulariser votre dossier administratif.

### Hospitalisations spécifiques

Votre admission en psychiatrie, USLD, EHPAD fait l'objet d'une réglementation particulière dont les modalités vous seront communiquées directement dans les services par les professionnels de santé.

Les patients sans couverture sociale  
et les ressortissants étrangers doivent  
**AVANT LEUR HOSPITALISATION prendre rendez-vous  
aux Admissions pour l'établissement d'un DEVIS.**

### Les Admissions sont ouvertes

site de Meaux ☎ 01 64 77 64 77 poste 3451  
du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30, le samedi de 8<sup>h</sup> à 16<sup>h</sup>

site de Marne-la-Vallée ☎ 01 61 10 69 08  
du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30

site de Coulommiers ☎ 01 64 65 37 21  
du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30

### Le bulletin de situation

Les Admissions vous remettront un bulletin de situation. Ce document tient lieu de justificatif d'arrêt de travail pendant votre hospitalisation.



happytal   
le sourire en plus

### Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, merci de le faire savoir aux agents d'Happytal présents sur les 3 sites principaux du GHEF.

### PASS Permanence d'Accès aux Soins de Santé



La PASS assure l'accueil et les soins des personnes sans couverture sociale ni ressource.

Les consultations ont lieu  
**sur rendez-vous uniquement.**

Site de Meaux

01 64 35 35 54  
le mardi uniquement

Site de Marne-la-Vallée

01 61 10 69 15  
le jeudi uniquement

Site de Coulommiers

01 64 35 35 54 ou 01 61 10 69 15 le matin

## Frais d'hospitalisation

Voici les règles de facturation de vos soins médicaux relatifs à une hospitalisation.

### Assurance maladie

Si vous êtes assuré(e) social(e) à jour de vos droits au moment des soins :

Vous serez pris(e) en charge à **80% par votre caisse d'assurance maladie et vous serez redevable des 20% restants** du tarif des prestations (*ou ticket modérateur*) pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation. Pour les femmes enceintes, la prise en charge est à 100% à partir du 6<sup>ème</sup> mois de grossesse.

Si vous ne pouvez justifier d'aucun droit à la Sécurité Sociale : vous pouvez contacter le service social de l'établissement (*cf. p 17*) qui vous apportera l'aide nécessaire pour faire valoir vos droits auprès de la Sécurité Sociale dans le cadre de votre hospitalisation.

En l'absence de droits, vous serez redevable de l'intégralité de vos frais d'hospitalisation.

### Ticket modérateur

Le ticket modérateur est la partie des dépenses de santé restant à votre charge dès que l'assurance maladie a remboursé sa part.

Vous pouvez être exonéré(e) dans les cas suivants, si vous subissez une intervention chirurgicale avec des actes exonérants :

- si vous êtes victime d'un accident de travail,
- si vous êtes suivie dans le cadre d'une maternité (*à partir du 6<sup>ème</sup> mois de grossesse*),
- si l'hospitalisation est en rapport avec une Affection Longue Durée (ALD),
- si vous êtes reconnu(e) en invalidité,
- les frais de santé des personnes bénéficiaires de la législation des pensions militaires d'invalidité (*visés à l'article L212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre*).

Il pourra être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat ou par la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC).

### Mutuelle

Si vous avez une mutuelle complémentaire au moment des soins :

Nous vous recommandons de contacter rapidement votre mutuelle par téléphone en leur demandant de nous adresser, dans les plus brefs délais, une prise en charge détaillée.

Le montant du ticket modérateur (*20% des frais restants*) sera acquitté directement, **pour tout ou partie**, par votre mutuelle. Il s'agit de la notion de tiers-payant.

**Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie (carte bancaire, chèque, espèces).**

### Le forfait journalier

Il s'agit de votre participation aux frais d'hébergement et d'entretien.

Vous n'aurez pas à payer le forfait journalier si votre mutuelle le prend en charge en tenant compte des éventuels quotas annuels liés à votre contrat.

**Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie (carte bancaire, chèque, espèces).**

**À noter** : dans le cadre d'une Affection de Longue Durée (*prise en charge à 100% par la Caisse d'Assurance Maladie*), le forfait journalier reste à la charge du patient ou de sa mutuelle.

Votre séjour à l'Hôpital entraîne des frais dont tout ou partie peut rester à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) l'intégralité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès des professionnels des Admissions.

### Activité libérale des praticiens à l'hôpital

Certains médecins de l'établissement ont choisi d'exercer une partie de leur activité à titre libéral (*consultations, hospitalisations, actes techniques*) en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées. Les patients peuvent alors choisir d'être pris en charge dans ce cadre. En cas d'hospitalisation, ce choix devra être exprimé par écrit lors de l'admission. Vous serez informé(e) de façon précise et avant tout commencement des soins, des conséquences de ce choix, notamment en ce qui concerne le montant des honoraires qui vous sera demandé. Un devis vous sera fourni pour un montant supérieur à 70 €. Les honoraires sont affichés dans les salles d'attente des services concernés.

### Reste à charge

**Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre départ et de la sortie de votre proche hospitalisé pour vous acquitter de tout ou partie des frais non pris en charge par votre mutuelle ou restant à votre charge (carte bancaire, chèque, espèces).**



## Des professionnels à votre écoute...

Dès votre arrivée, les professionnels qui vous prendront en charge seront à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins, et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Praticiens et médecins hospitaliers, ainsi que l'ensemble du personnel, s'engagent chaque jour pour assurer une plus grande qualité et sécurité de vos soins.

Vous bénéficierez systématiquement d'un bracelet d'identification lors d'une consultation aux urgences ou d'une hospitalisation. Vérifiez si les éléments notés sur l'étiquette du bracelet correspondent bien à votre identité. Si ce n'est pas le cas, signalez-le.

Les professionnels qui vous prendront en charge vous interrogeront sur votre identité tout au long de votre parcours de soins. Aidez-nous à prendre soin aussi de votre sécurité.

Tous les membres du personnel sont facilement identifiables. Ils portent une tunique de couleur différente en fonction de leur métier ou une blouse blanche avec un badge sur lequel leur nom et leur fonction sont indiqués. (cf. *Annexe 1 p 31*).

### L'équipe médicale

Les **équipes médicales (seniors, internes, étudiants et sages-femmes)** assurent votre prise en charge médicale et votre information tout au long de votre séjour à l'hôpital. Elles peuvent vous recevoir, ainsi que votre famille, sur simple demande auprès du secrétariat médical concerné qui vous donnera un rendez-vous. La transmission d'informations à caractère médical par téléphone n'est pas autorisée.

### L'équipe soignante

Elle est composée du **cadre de santé**, responsable de l'organisation et du fonctionnement du service, d'**infirmier(e)s** et d'**élèves infirmier(e)s** (sous la surveillance d'infirmier(e)s diplômé(e)s) dispensant les soins et les traitements prescrits, d'**aides-soignant(e)s**, chez les adultes, chargé(e)s des soins d'hygiène générale et de confort et d'**auxiliaires de puériculture** en Pédiatrie. Cette équipe peut, à tout moment, vous donner des informations ou des conseils sur votre état de santé ou votre séjour.

### Les autres personnels paramédicaux et administratifs

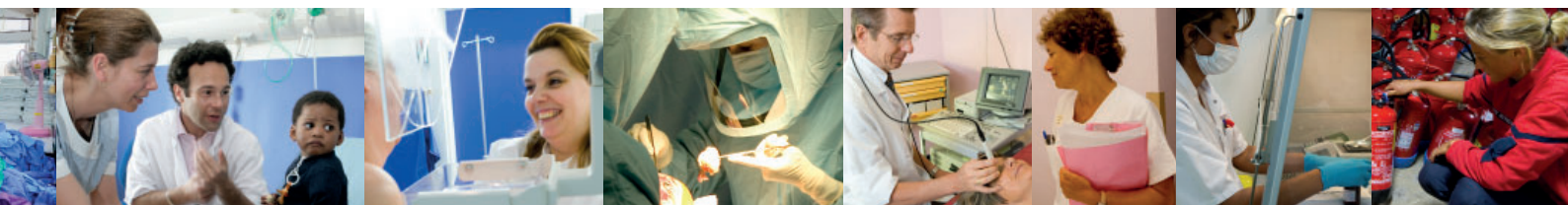
Tout une équipe pluri-professionnelle est à votre service :

Les **masseurs-kinésithérapeutes** interviennent sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle. Les **secrétaires médicales** ont un rôle d'accueil, de communication et participent à l'organisation de votre séjour. Les **personnels d'imagerie médicale** et de **laboratoire** participent directement au diagnostic en réalisant les examens prescrits par les médecins. Les **agents des services hospitaliers** assurent l'entretien de votre chambre et du service, ainsi que la distribution des repas. Les **diététiciennes** interviennent si le médecin vous prescrit une alimentation spécifique adaptée à votre état de santé. Les **psychologues** collaborent avec l'équipe médicale et soignante et jouent un rôle d'écoute, de soutien et d'accompagnement. Les **brancardiers** assurent vos déplacements au sein de l'établissement.

À Jouarre, l'**ergothérapeute** participe au maintien de l'autonomie en intervenant au niveau du matériel dont vous pourriez avoir besoin pour maintenir votre autonomie et vous donner un plus grand confort par rapport à votre handicap. L'**équipe d'animation** propose à l'ensemble des résidents, des activités visant au maintien de l'autonomie, de la vie sociale et relationnelle. Une salle polyvalente multimédia est mise à disposition pour la projection de films sur écran géant, spectacles, anniversaires, fêtes calendaires, etc. Les animateurs proposent également aux résidents, divers ateliers de travaux manuels, mémoire, cuisine, gymnastique douce, loto, jeux interactifs, mais aussi des sorties, visites, promenades, etc. En dehors des activités, les résidents ont à leur disposition une salle de jeux de société, des coins salon et une bibliothèque.







## Les assistantes sociales

Elles sont à votre disposition pour vous aider dans vos difficultés administratives, familiales ou sociales, vous informer sur vos droits et préparer votre sortie en coordination avec les services de soins. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé pour vous mettre en rapport avec ce service.

Si vous le souhaitez, l'assistante sociale peut se déplacer dans votre chambre, mais vous pouvez aussi obtenir un rendez-vous auprès du secrétariat du service social.

### **Le service social auprès des patients est ouvert au public :**

Sur le site de Meaux (*Saint-Faron, accès page 7*) :

Le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup>30 et 13<sup>h</sup>30 à 16<sup>h</sup>50

Le jeudi de 13<sup>h</sup>30 à 16<sup>h</sup>50

☎ : 01 64 35 37 52

Sur le site de Marne-la-Vallée (*accès page 9*) :

Du lundi au vendredi de 9<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup>30 et 13<sup>h</sup>30 à 16<sup>h</sup>30

☎ : 01 61 10 66 45

Sur le site de Coulommiers (*René Arbeltier, accès page 11*) :

Du lundi au vendredi de 9<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup>30 et 13<sup>h</sup> à 16<sup>h</sup>30

☎ : 01 64 65 37 25

Pour la Psychiatrie adulte :

Le lundi, mardi, mercredi, jeudi de 9<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup>30 et de 13<sup>h</sup>30 à 17<sup>h</sup>

Le vendredi de 9<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup>

☎ : 01 64 65 39 71 - 01 64 65 38 67

**La PASS : cf. page 14.**

## Les équipes mobiles

**Gériatrie - Psychiatrie/Addictologie - Douleur - Soins Palliatifs - Hygiène hospitalière**, composées d'équipes multidisciplinaires interviennent dans les services pour apporter leur expertise dans leur domaine de compétences.



## ... mais aussi : des métiers qui concourent au bon déroulement de votre séjour

Même si vous ne verrez que rarement des **agents des services logistiques et techniques** durant votre séjour, sachez qu'ils collaborent à votre prise en charge en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, du matériel médical et informatique, ainsi que de nombreux services tels que **la restauration, la blanchisserie, la manutention, la salubrité, les transports...**

## Vie pratique

### Votre repas



Les menus sont réalisés en respectant l'équilibre alimentaire et les recommandations en vigueur, en accord avec le Plan National Nutrition Santé. Lors de votre arrivée à l'hôpital, le médecin prescrit votre régime (*normal, sans sel, sans sucre, etc.*). Les soignants vous remettent une fiche de goûts dite « feuille d'aversion », à remplir, sur laquelle vous signalez les aliments que vous n'aimez pas (*vos goûts et vos menus sont saisis dans le logiciel « commandes repas » afin que vos menus soient établis en fonction de ces données*). En cas de troubles nutritionnels ou de difficultés alimentaires, le médecin fera un bon de prescription pour une prise en charge spécifique par les diététiciennes.

Les repas étant un élément de votre traitement, **il vous est interdit de vous faire remettre par vos proches des vivres ou des boissons, sans avoir demandé l'autorisation du médecin ou du cadre de santé.**

L'introduction de **boissons et de denrées alimentaires est interdite** dans les établissements, sauf autorisation particulière du médecin ou du cadre de santé.

#### Horaires de début des repas :

- site de Meaux : petit-déjeuner : entre 8<sup>h</sup> et 8<sup>h30</sup>  
déjeuner : entre 12<sup>h</sup> et 12<sup>h30</sup>  
dîner : entre 18<sup>h30</sup> et 19<sup>h</sup>
- site de Marne-la-Vallée : petit-déjeuner : entre 7<sup>h30</sup> et 9<sup>h</sup>  
déjeuner : à partir de 11<sup>h30</sup> / dîner : à partir de 18<sup>h</sup>
- site de Coulommiers : petit-déjeuner : entre 8<sup>h</sup> et 8<sup>h30</sup>  
déjeuner : entre 12<sup>h</sup> et 12<sup>h30</sup> / dîner : entre 18<sup>h</sup> et 18<sup>h30</sup>
- site de Jouarre : les horaires sont sensiblement les mêmes dans les différents services : petit-déjeuner : 8<sup>h</sup> - 8<sup>h30</sup>  
déjeuner : 10<sup>h</sup> - 12<sup>h</sup> / dîner : 18<sup>h30</sup> - 19<sup>h30</sup>.  
Une collation est servie chaque après-midi. Les régimes alimentaires prescrits par ordonnance sont pris en compte.

Merci d'être présent(e) lors de la distribution du repas car ce dernier ne peut être réchauffé, afin d'éviter tout risque alimentaire.

### Prestations prévues pour les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et/ou dans la mesure du possible, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous et à prendre, à ses frais, des repas à l'hôpital au tarif accompagnant (7€ la nuit + petit-déjeuner ou le repas et 19 € pour une prestation complète, comportant la nuit auprès du patient, le petit-déjeuner et un ou deux repas). Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

En Pédiatrie, un des deux parents peut être hébergé dans la chambre où est hospitalisé l'enfant, dans les mêmes conditions. L'équipe soignante vous donnera tous les renseignements.

**Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie (carte bancaire, chèque, espèces).**

### Les traitements médicamenteux

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation veuillez vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et la (les) transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous apportez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service et vous seront rendus à votre sortie.

### Linge personnel

**Vous devez apporter votre linge personnel :**

- serviettes et gants de toilette, linge de nuit, robe de chambre et pantoufles ;
- nécessaire de toilette (*produits d'hygiène, brosse à dents, peigne, dentifrice, gel douche...*) ;
- pour les séjours en Maternité ou en Pédiatrie, un trousseau spécifique est nécessaire, renseignez-vous directement auprès des professionnels de ce service.

### Visites

Il est conseillé de vous renseigner auprès de l'équipe soignante chargée de votre hospitalisation, certains services ayant des horaires limités.

Nous vous rappelons que pour le confort de tous, les visites doivent être **limitées à un nombre restreint** de personnes. Par ailleurs, l'accès aux enfants de **moins de 15 ans** n'est pas autorisé.



**Les plantes et les fleurs peuvent ne pas être autorisées** pour des raisons d'hygiène, mais les fleurs coupées sont tolérées dans certains services et sous certaines conditions.

### Expression du droit civique en cours d'hospitalisation

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration (*renseignez-vous auprès du cadre de santé du service*) ou bénéficier d'une autorisation de sortie.

# Votre séjour

## ■ Dépôt d'argent et de valeur



Nous vous recommandons de ne pas conserver d'argent et d'objets de valeur durant votre séjour à l'hôpital.

Il est préférable de les laisser à votre domicile en cas d'hospitalisation programmée ou de les confier à l'un de vos proches.

Vous avez également la possibilité de les faire déposer auprès du régisseur des Admissions du lundi au vendredi :

- site de Meaux : au RDC du bâtiment A : 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30
- site de Marne-la-Vallée : au RDC : 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30
- site de Coulommiers : au RDC : 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30

Un reçu vous sera remis après inventaire.

Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

Les retraits de ces effets ne peuvent être effectués que du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>30 aux bureaux des admissions et sur présentation d'une pièce d'identité.

**L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte ou de vol d'objets non déposés (Loi n° 92-614 du 6/07/92).**

**Soyez vigilant(e) !**

## ■ Courrier

Le courrier est distribué chaque jour par le vaguemestre qui peut également vous remettre des mandats. N'oubliez pas de faire libeller votre courrier comme suit :

*Madame, Monsieur,*  
*Nom du site hospitalier / Nom du service de soins*  
*Adresse du site hospitalier*

Pour expédier le courrier, sollicitez le cadre de santé du service.

## ■ Enseignement scolaire



L'association « **L'École à l'Hôpital** » reconnue d'utilité publique et agréée au niveau de l'Éducation Nationale, intervient au sein de l'établissement en prenant en charge, sur le plan scolaire, des patients de 5 à 25 ans qui ne peuvent poursuivre leur scolarité en raison de leur hospitalisation. Cet enseignement est gratuit, individualisé et adapté à la demande et aux besoins de chaque maladie.

## ■ Cultes

Vos croyances et convictions religieuses sont respectées par les établissements. Néanmoins ces dernières ne doivent pas nuire à la qualité des soins, au bon fonctionnement du service, ni aux règles d'hygiène et à la tranquillité des autres patients (*Circulaire DHOS/G/2005/57 du 02/02/2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé*).

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de contacter un représentant de votre culte.

**N'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre du service ou prendre contact :**

- site de Meaux :  
Aumônier Catholique : 01 64 77 64 77 poste 4584 - 06 44 35 83 89  
Aumônier Musulman : 07 81 33 85 70
- site de Marne-la-Vallée :  
Aumônier Catholique : 01 61 10 65 97 - 06 33 98 34 50  
Aumônier Israélite : 06 98 91 50 26  
Aumônier Musulman : 07 81 33 85 70
- site de Coulommiers :  
Aumônier Catholique : 06 23 15 62 82 - 06 37 80 65 62 -  
01 64 77 64 77 poste 4027

*Une liste des bénévoles sera mise à disposition dans les services.*

## ■ Télévision - Téléphone - Internet



A votre demande, vous pouvez disposer du téléphone, de la télévision et d'internet dans votre chambre :

- site de Meaux : en composant le 10 à partir du téléphone situé à votre chevet ou en vous rendant au bureau d'accueil TELECOM SERVICES situé près des Admissions (*RDC du bâtiment A*) :
  - du lundi au vendredi de 10<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup> et de 13<sup>h</sup> à 18<sup>h</sup>
  - passage dans les chambres sur demande
  - le samedi et le dimanche de 13<sup>h</sup> à 18<sup>h</sup> (*fermé les jours fériés*)
- site de Marne-la-Vallée : une hôtesse TELECOM SERVICES est de permanence dans le hall du bâtiment, à côté de la cafétéria et joignable au poste 6710 :
  - du lundi au vendredi de 10<sup>h</sup> à 13<sup>h</sup> et de 14<sup>h</sup> à 18<sup>h</sup>,
  - week-end et jours fériés de 13<sup>h</sup> à 18<sup>h</sup>.
- site de Coulommiers : une hôtesse est présente à la cafétéria dans le hall du bâtiment :
  - du lundi au vendredi de 9<sup>h</sup>15 à 16<sup>h</sup>45,
  - le samedi de 12<sup>h</sup>15 à 16<sup>h</sup>30.

## ■ Cafétéria et presse

- site de Meaux : situées dans le hall d'entrée du bâtiment A, elles sont ouvertes :
  - du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup>30 à 17<sup>h</sup>30
- site de Marne-la-Vallée : situées dans le hall d'entrée, elles sont ouvertes :
  - du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup> à 18<sup>h</sup>,
  - le week-end et les jours fériés de 10<sup>h</sup> à 18<sup>h</sup>.
- site de Coulommiers : situées dans le hall d'entrée, elles sont ouvertes :
  - du lundi au vendredi de 9<sup>h</sup> à 17<sup>h</sup>,
  - le samedi de 12<sup>h</sup> à 16<sup>h</sup>30.



Vous y trouverez : journaux, revues, livres, jouets, friandises, restauration rapide, cartes téléphoniques ainsi que divers objets et produits de toilette.

## La vie dans les établissements

### Sécurité routière



Le Code de la route s'applique dans l'enceinte des établissements. Les accès doivent rester libres et dégagés. Le stationnement est donc réglementé. Tout contrevenant s'expose à recevoir un autocollant dissuasif sur la vitre de son véhicule. Les forces de police peuvent verbaliser ou déplacer les véhicules gênants.

[Site de Marne-la-Vallée](#) : le parking est payant (1<sup>ère</sup> heure gratuite).

### Téléphones mobiles et appareils électroniques



Afin de respecter la vie privée et la tranquillité de tous et notamment des personnes hospitalisées, nous vous remercions de ne pas utiliser vos téléphones portables dans les services de soins et d'enclencher la fonction « silencieux ».

Dans tous les cas, nous vous remercions de respecter les consignes données par le personnel soignant s'il vous était demandé de couper vos téléphones portables pour raisons techniques ou médicales. Nous vous rappelons que les portables utilisés par le personnel hospitalier le sont, à titre professionnel, dans le cadre de leurs fonctions.

L'usage de la télévision ou de tout appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des patients.

### Sécurité incendie



Des consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs des établissements.

Nous vous remercions de bien vouloir en prendre connaissance dès votre arrivée. Si vous constatez un départ de feu, décelez une fumée ou une odeur suspecte, il est impératif que vous préveniez immédiatement le personnel du service.

**En cas d'incendie et d'évacuation des locaux, vous devez suivre les instructions du personnel du service** qui vous dirigera vers une zone protégée et appellera le Service Sécurité incendie. Les visiteurs doivent, quant à eux, rejoindre les escaliers de secours indiqués par le personnel. Nous vous rappelons qu'à l'hôpital, **un départ de feu sur trois est provoqué par la cigarette.**

Pour faciliter l'intervention des secours, **il est strictement interdit de stationner sur les emplacements réservés aux pompiers** (*bandes jaunes au sol et poteaux rouges*).

### Politique anti-tabac



**Il est interdit de fumer au sein des établissements** qui sont engagés dans la lutte contre le tabac et ont signé les chartes « **Hôpital sans tabac** » et « **Maternité sans tabac** ».

Ils proposent des consultations d'aide au sevrage tabagique.

Pour toute information, vous pouvez vous adresser au médecin qui vous prend en charge dans le service ou vous adresser à l'Unité de Coordination en Tabacologie au 01 64 35 37 95.

Une consultation de tabacologie spécifique pour femmes enceintes est mise à disposition au 01 64 35 38 70.

**La cigarette électronique n'est pas autorisée dans l'enceinte des locaux des établissements.**

### Le bien-être pour tous

- La politesse et la courtoisie sont de rigueur dans l'enceinte de nos établissements. 
- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition sont nécessaires au bon fonctionnement des services et contribuent à rendre votre séjour plus agréable.
- Une tenue correcte est exigée pour tous et partout dans les établissements. Depuis la loi n° 2010-1192 du 11/10/2010, il est interdit de porter une tenue destinée à dissimuler son visage dans les lieux publics. 
- Les animaux domestiques, à l'exception des chiens guide d'aveugle, ne sont pas admis dans l'enceinte des établissements. 
- Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte des établissements, des photos des patients ou des soignants sans leur autorisation à partir d'appareils de prises de vue de tout type (*ex : téléphone portable*). 
- Les armes à feu, les armes blanches, les objets contondants, coupants qu'ils soient métalliques ou non (ciseaux, lame, cutter, etc.), les matières toxiques, les matériaux radioactifs, les briquets à combustibles, les produits stupéfiants, etc., sont strictement interdits dans l'enceinte des sites hospitaliers.
- Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires. 

**En cas de manquement à ces règles, un dépôt de plainte pourra être envisagé et une mesure de sortie disciplinaire prononcée si votre comportement, vos propos, allaient à l'encontre de ces dispositions.**



## La politique Qualité et Gestion des Risques



### Engagement qualité

La volonté de partage de la culture qualité - gestion des risques au sein du GHEF, s'exprime par la réalisation d'une charte d'engagement co-construite avec la direction, le corps médical, le corps soignant, la direction qualité et les représentants des usagers.

Attaché à l'amélioration du service rendu aux usagers, le GHEF impulse une politique qualité et gestion des risques, axée sur l'amélioration continue de la prise en charge des patients et de la sécurité des soins.

La politique qualité s'affiche comme un axe fort du projet médical et du projet de soin.

#### Le GHEF s'engage à :

- **développer les parcours notamment les liens avec la ville,**
- **favoriser les démarches pluriprofessionnelles, pluridisciplinaires,**
- **autonomiser les pôles en qualité gestion des risques,**
- **renforcer l'implication des représentants, usagers et développer l'expérience patient,**
- **promouvoir la culture de la pertinence,**
- **valoriser la reconnaissance externe (certification HAS, accréditations COFRAC et HAS, ISO 9001, 15189, 22870, 17025, etc.).**

Pour ce faire, les projets mis en place tiennent compte à la fois des recommandations des tutelles, des orientations stratégiques de l'établissement, des axes prioritaires identifiés par les instances, des moyens à disposition, des propositions de la commission des usagers.

Ces projets sont cohérents, mesurables, réalistes et en adéquation avec les besoins des patients, des professionnels et des tutelles.

Afin d'évaluer régulièrement le niveau des prestations qu'il propose, le GHEF s'implique dans les différentes procédures de certification et accréditation. Il favorise l'implication des représentants des usagers aux groupes de réflexion et de conduite de cette démarche.

La direction de l'établissement mettra tout en œuvre pour favoriser la politique qualité de l'établissement, l'atteinte des objectifs et l'amélioration continue de la prise en charge.

Dans le cadre de son engagement pour une amélioration continue de la qualité et sécurité des soins, le GHEF s'appuie sur des commissions institutionnelles.

Elles ont pour objectif de renforcer la concertation, de favoriser l'expression des professionnels, de répondre aux besoins des usagers, de développer les responsabilités des différents acteurs et de préparer les décisions.

Ainsi, elles mènent des actions concernant, la douleur, la lutte contre les infections nosocomiales, la prise en charge médicamenteuse, la nutrition, la transfusion, les rayonnements ionisants, etc.

### Évaluation

#### Le GHEF s'engage dans les dispositifs d'évaluation nationaux :

La **certification** est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tous les établissements de santé, effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé. Elle fixe des objectifs reconnus et partagés par les professionnels de santé et les représentants d'usager.

Les **indicateurs de la Haute Autorité de Santé** mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et usagers pour améliorer le service rendu au patient.

Vous retrouverez l'ensemble des résultats sur <https://www.scopesante.fr> ou sur le site internet <https://www.ghef.fr/espace-patient/qualite-et-securite-des-soins>



**La douleur doit être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.**

**Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.**

Nous nous engageons à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie.

Pour proposer une prise en charge et un traitement adapté (*médicamenteux ou non médicamenteux*)

l'équipe soignante peut faire appel à des intervenants privilégiés : équipes mobiles douleur (*unité douleur et soins palliatifs*) et autres soignants aux compétences spécifiques (*hypnose, acupuncture, relaxation, etc.*).

### **Lutte contre les infections associées aux soins.**

**Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes** concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi et au besoin d'un accompagnement par les équipes opérationnelles d'hygiène des différents sites, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité.



Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées. Enfin, cette politique de lutte contre les infections implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier dont la qualité de l'eau et de l'air.

## **Les commissions institutionnelles**

Dans le cadre de son engagement pour une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Grand Hôpital de l'Est Francilien s'appuie sur des commissions institutionnelles.

Ces instances consultatives ont pour objectif de renforcer la concertation et le dialogue, de favoriser l'expression des professionnels, de développer les responsabilités des différents acteurs au sein des établissements et de préparer les décisions.

- Commission Médicale d'Établissement,
- Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique,
- Comité Technique d'Établissement,
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail,
- Commission Des Usagers,
- Comité QUALité,
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales,
- Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition,
- Commission de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance,
- Comité de LUTte contre la Douleur,
- COMmission du MEDicaments et des DISpositifs Médicaux Stériles,
- Commission des Anti-Infectieux,
- Commission Evaluation des Pratiques Professionnelles,
- Comité des vigilances,
- Espace éthique,
- Commission de prévention des risques psychosociaux et des conditions de travail et sous-commission des « sages »,
- Commission du système d'information,
- Commission de l'Organisation de la Permanence des Soins,
- Commission de l'Activité Libérale,
- Formation Médicale Continue / Développement Professionnel Continu.

## ■ Désigner votre personne de confiance - La personne à prévenir

Toute personne majeure peut désigner une **personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de votre volonté.

Lors de votre séjour, il vous sera proposé de désigner votre personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée d'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement (*cf Annexe 2 p 33*).

La **personne à prévenir** est la personne que vous souhaitez voir informée en cas d'événements particuliers survenant au cours de votre séjour (*d'ordre organisationnel ou administratif tels que le transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement, etc.*).

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne mais n'occupent pas la même fonction auprès de vous.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant du service d'hospitalisation.

## ■ Droit à l'information sur son état de santé et consentement éclairé aux soins

Conformément à l'article L1111-2 du Code de la santé publique, **toute personne a le droit d'être informée sur son état** de santé. Cette **information** doit être **orale, loyale, claire et appropriée**, concernant les soins, traitements et examens qui vous seront proposés. Votre **consentement aux soins** doit être **libre et éclairé** (*article L.1111-4 dudit code*).



## ■ Confidentialité des informations

La **confidentialité des données** détenues par les établissements vise essentiellement à protéger les informations à caractère personnel concernant l'identité du patient, sa pathologie et son traitement, dans un souci de **protection et de respect de la personne**.

En pratique, aucune information concernant le patient ne peut être divulguée à qui que ce soit sans son consentement, au-delà des besoins liés à la prise en charge. Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale des établissements, par le service ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.

## ■ Droit du mineur

L'autorité parentale appartient aux parents jusqu'à la majorité de l'enfant (*article 371-1 du Code civil*). En matière de santé, les parents consentent aux soins de leur enfant mineur.



En cas d'urgence, même si ceux-ci ne peuvent être joints, le médecin se doit de donner les soins nécessaires (*article R.4127-42 du Code de santé publique*).

Lorsque le refus, par les titulaires de l'autorité parentale, de prodiguer un traitement risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables (*article L.1111-4 dudit code*).

### Son droit au secret :

Si le mineur s'oppose à la consultation de son dossier par les titulaires de l'autorité parentale pour garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention (*article L.1111-5 du code de la santé publique*). Le mineur doit alors se faire accompagner par une personne majeure de son choix.

## ■ Droits du majeur protégé

(Placé sous un régime de protection juridique)

Le droit à l'information est prévu à l'article L1111-2 du Code de la santé publique.

En matière de santé, la personne protégée décide elle-même.

En cas de tutelle, le tuteur doit s'assurer que la personne a toutes les informations pour prendre les décisions médicales. Ces informations sont délivrées à la personne dans un langage adapté à ses capacités de compréhension.

Si la personne n'est pas en capacité d'exprimer sa volonté pour des soins, le tuteur à la personne prend la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne chargée de la mesure de protection juridique risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé, le médecin délivre les soins indispensables, conformément à l'article L1111-4 du code de la santé publique.

Un préposé d'établissement exerce en qualité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs au sein du GHEF. Cette personne a en charge les mesures de protection qui lui sont attribuées par le juge des tutelles (*mandataire spécial, curatelle, tutelle*).

**Pour le joindre : 01 60 24 48 24 - 07 88 84 26 91.**

## ■ Votre mode d'hospitalisation en psychiatrie

Le mode d'hospitalisation est propre à chaque patient. Ainsi, une prescription médicale définit le cadre de votre hospitalisation.

**Avec votre consentement** : vous êtes en Hospitalisation Libre (HL).

**Sans votre consentement** : vous êtes en situation d'admission en soins psychiatriques :

- Sur Demande d'un Tiers (SDT) ou en péril imminent,
- Sur Demande d'un Représentant de l'État (SDRE).

## ■ Décision de maintien de votre hospitalisation sans consentement

Votre hospitalisation sans consentement **ne peut se poursuivre au-delà de 12 jours** sans que le **Juge des Libertés et de la Détention (JLD)** n'ait statué sur le maintien de votre hospitalisation. Un membre de l'équipe vous remettra la **convocation à l'audience** et vous fera signer un accusé de réception.



Cette audience se fait à Meaux ou à Marne-la-Vallée, en présence d'un avocat commis d'office. Vous pourrez vous faire assister par un avocat de votre choix si vous le souhaitez. N'hésitez pas à demander de plus amples informations à votre médecin psychiatre.

## ■ Les notifications

Les décisions de soins et de changement de prise en charge, dans le cadre des hospitalisations sans consentement, sont notifiées et vous sont remises.

Ces documents contiennent les informations suivantes :

- votre mode d'hospitalisation,
- vos droits,
- vos garanties et droits de recours,
- les certificats médicaux relatifs à votre nécessité d'hospitalisation.

Vous devez **signer un récépissé** précisant que vous avez bien reçu à chaque fois ces documents. Vous pouvez les conserver dans votre chambre ou les confier à l'équipe soignante qui vous les remettra le jour de votre sortie.

## ■ Les recours

### CONTESTATION DES MESURES D'HOSPITALISATION

#### ■ Contestation sur la régularité formelle

Tribunal Administratif  
43, rue du Général de Gaulle - BP 8630  
77000 MELUN

#### ■ Contestation sur le bien-fondé de la mesure

Monsieur le Président  
Commission des Hospitalisations en Psychiatrie  
13, avenue Pierre Point - CS 30781  
77567 LIEUSAIN cedex

Monsieur le Juge des Libertés et de la Détention  
Tribunal Judiciaire  
44, avenue du Président Salvador Allende  
77100 MEAUX

Monsieur le Directeur  
Grand Hôpital de l'Est Francilien  
6-8, rue Saint-Fiacre - BP 218  
77104 MEAUX cedex

## ■ Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant (*article L.1111-7, L.1111-2 et L.1111-9 du Code de la santé publique*).

Il vous est possible d'en consulter le contenu en adressant un **courrier au directeur du GHEF** ou directement au **Service de Demande du Dossier Patient (SDDP)** en précisant si vous souhaitez :

- consulter votre dossier sur place seul(e) ou accompagné(e) d'un médecin,
- venir chercher une copie de votre dossier au GHEF pour remise en main propre,
- recevoir des copies à votre domicile (*frais à votre charge*),
- l'envoi des copies à votre médecin traitant.

Votre courrier doit préciser les dates et le lieu de votre hospitalisation et être accompagné d'une copie de votre pièce d'identité (*recto-verso*).

Vous pouvez rédiger cette demande sur papier libre ou en utilisant le formulaire (*cf. Annexe 4 p 37*).

## ATTENTION

**Les ayants-droit** d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant et si le patient ne s'y était pas opposé de son vivant.

Dans certains cas d'hospitalisation en psychiatrie, le médecin peut demander à ce que la consultation de votre dossier se fasse en présence d'un médecin que vous aurez désigné. Si vous refusez cette recommandation du médecin, l'accord de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP) est nécessaire et sollicité.

Le secret médical ne disparaît pas au décès du patient, ainsi la communication du dossier médical d'un patient décédé est possible et est encadrée par la réglementation.

## ■ Les dossiers sont conservés pendant :

- **20 ans** par les établissements **à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe** (*délai prolongé pour les mineurs jusqu'à leur 28<sup>ème</sup> anniversaire quand le délai de 20 ans prend fin avant cette date*),
- **30 ans** pour les dossiers **transfusionnels**,
- **10 ans** à partir de la **date du décès**.



## Délai de communication

La communication s'effectue après un délai minimum légal de 48<sup>h</sup> à compter de votre demande et au plus tard dans les 8 jours pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.

**Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge.**

## Accès aux documents administratifs

En cas de difficultés pour exercer votre droit d'accès aux documents vous concernant, vous pouvez vous adresser à la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) dans un délai de deux mois à compter de la notification du refus par l'établissement ou de **l'intervention du refus tacite** (article R. 343-1 du Code des relations entre le public et l'administration).

**CADA**

**TSA 50730 - 75334 PARIS cedex 07**

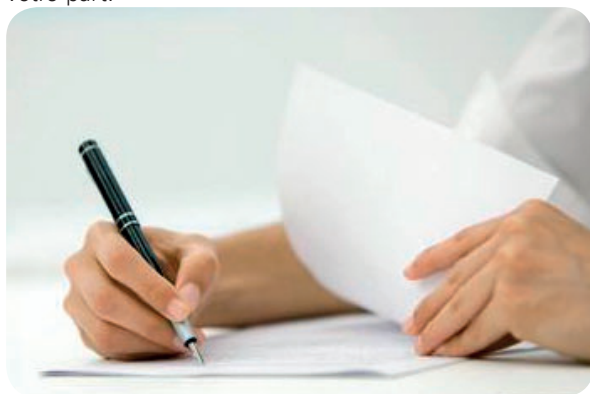
**Tel : 01 42 75 79 99 – <http://www.cada.fr>**

## Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, **en fin de vie**, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté** (cf. *Annexe 3 page 35*).

## Informatique et Libertés

Au cours de votre hospitalisation, certains renseignements vous concernant, (*recueillis au cours de votre hospitalisation*) feront l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical ou statistique, sauf opposition de votre part.



En application de la loi du 6 janvier 1978 (*loi Informatique et Libertés*) modifiée par la loi du 6 août 2004 (*protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel*) et au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) adopté le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.

Pour plus d'information, consultez notre site internet : **[www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)**

Tous nos logiciels sont également déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).



## La recherche clinique

La recherche clinique permet de faire progresser les traitements.

Le GHEF participe à des études qui peuvent être réalisées à partir :

- des **échantillons biologiques** collectés auprès des patients,
- des **données de santé** collectées dans le cadre du soin,
- d'**enquêtes** réalisées auprès des patients,
- des **données issues du Système National des Données de Santé** (SNDS).

Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez, à votre demande, être informé des résultats de la recherche.

**L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou sur la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.**

Dans tous les cas, et conformément à la loi Informatique et Libertés citée ci-dessus, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation de vos données personnelles.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser :

- au Délégué à la Protection des Données, par e-mail : **[dpo@ghef.fr](mailto:dpo@ghef.fr)** ou via le formulaire « à télécharger » sur le site **[www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)**, dans la rubrique « *Centre de Recherche Clinique* »,
- au médecin référent de l'étude.

Si malgré tout nous ne pouvons répondre à vos attentes, vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## ■ Dons d'organes et de tissus

**Depuis 1976, la loi française prévoit que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus potentiels à notre mort, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner.**

Au moment du décès, l'équipe de coordination hospitalière de prélèvement commence par vérifier si le défunt est inscrit sur le registre national des refus. Si ce n'est pas le cas, la coordination rencontre les proches pour recueillir le témoignage d'une éventuelle opposition, totale ou partielle, écrite ou orale du défunt.

En indiquant à vos proches, de votre vivant, ce que sont vos choix en matière de don d'organes et de tissus, vous les aidez à affronter les premiers moments du deuil.

Il est possible de ne donner que certains organes et tissus.

Pour ce faire, il faut préciser, sur le registre national des refus ou à ses proches, vos volontés. Mais rien n'est irrévocable : **une personne qui s'est inscrite sur le registre du refus peut à tout moment revenir sur sa décision et modifier sa volonté.**



Depuis janvier 2017, vous pouvez faire votre demande d'inscription au registre national des refus en ligne sur le site :

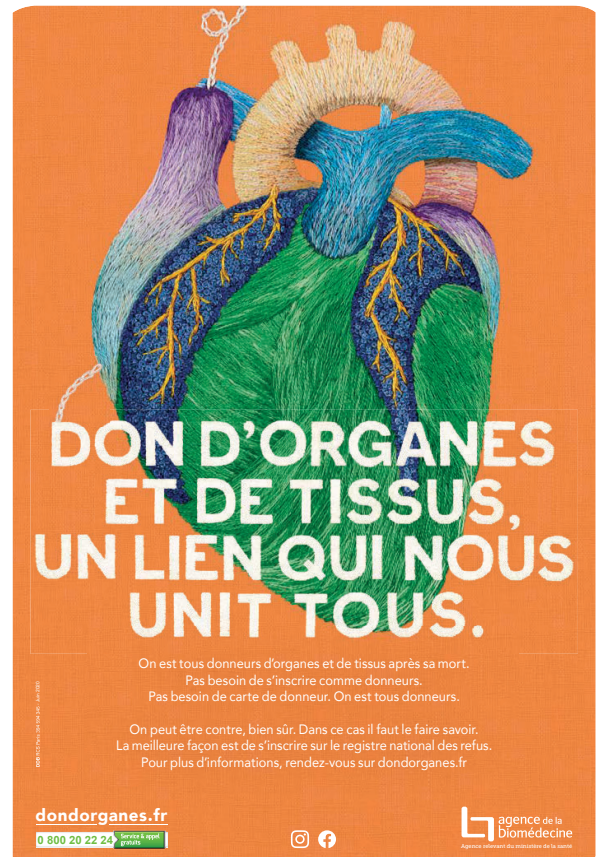
[www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)

Le prélèvement des organes et des tissus est un acte chirurgical effectué au bloc opératoire, dans les mêmes conditions et avec le même soin que n'importe quelle autre intervention.

Les prélèvements des tissus, comme le don de cornées, peuvent se faire en chambre mortuaire.

Le GHEF, sur les sites de Meaux et de Marne-la-Vallée, est autorisé aux prélèvements d'organes et de tissus depuis de nombreuses années.

Lors du décès d'un proche, sur l'un de ces deux sites, la coordination hospitalière pourra vous contacter, si le don est possible.



C'est l'équipe médicale et la coordination qui évaluent au cas par cas la possibilité de prélèvement, en fonction des antécédents médicaux de la personne décédée.

**Il n'y a pas d'âge pour sauver des vies par le don d'organes et de tissus.**

**Il n'y a pas de contre-indication de principe au don liée à l'âge.**

**Pour obtenir plus d'information, vous pouvez joindre les infirmiers de la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus :**

- Site de Marne-la-Vallée : **01 61 10 60 93** ou **60 94**
- Site de Meaux : **01 64 35 12 48** ou **01 78 71 42 75**

**ou consulter le site de l'Agence de Biomédecine :**

[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)



# L'établissement à votre écoute

## Satisfaction des patients : votre avis nous intéresse...

**Votre avis est précieux.**

**Il contribue chaque jour à l'amélioration de la qualité de nos services.**

**Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients « e-Satis ».**

**Dans le cadre de cette démarche, vous serez invité(e) à communiquer votre adresse mail lors de votre admission, puis recevrez un lien par mail, qui vous permettra de donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.**

**Si besoin, le questionnaire papier reste également à votre disposition.**

### Des professionnels à votre écoute

**Au cours de votre hospitalisation,  
plusieurs personnes sont à votre écoute :**

- les professionnels de santé (*cadres, médecins*),
- un responsable des relations avec les usagers et des affaires juridiques,
- un assistant relations avec les usagers sur chaque site <sup>(1)</sup>.

### Si vous êtes insatisfait(e) de votre prise en charge

**Vous pouvez exprimer votre mécontentement :**

- **par mail** : [directiongenerale@ghef.fr](mailto:directiongenerale@ghef.fr)
- **par courrier** à l'attention du Directeur du GHEF  
6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218 – 77104 Meaux  
Cedex
- **par téléphone**
  - <sup>(1)</sup> [site de Meaux](tel:0182228626) : 01 82 22 86 26
  - <sup>(1)</sup> [site de Marne-la-Vallée](tel:0161106240) : 01 61 10 62 40
  - <sup>(1)</sup> [site de Coulommiers](tel:0164653704) : 01 64 65 37 04
  - <sup>(1)</sup> [site de Jouarre](tel:0164353906) : 01 64 35 39 06
- **via le formulaire de réclamation**  
(cf. Annexe 5 p 41)

**Chaque plainte ou réclamation sera traitée,** conformément aux modalités décrites par le Code de la santé publique (art. R 1112-91 à R 1112-94) **par le service chargé des relations avec les usagers** et fera l'objet d'une analyse et d'une réponse.

### Un questionnaire pour vous exprimer

Lors de votre hospitalisation,  
**UN QUESTIONNAIRE DE SORTIE**

nous permettant d'évaluer  
votre satisfaction vous sera remis.

Nous vous incitons à le remplir  
et à le laisser aux professionnels de santé  
ou au secrétariat de votre service  
d'hospitalisation.

En effet, l'analyse des questionnaires  
que vous nous retournez nous permet  
d'améliorer chaque jour la qualité  
de la prise en charge à l'hôpital.



N'hésitez pas à nous faire parvenir également  
(**par courrier ou mail**) vos remarques positives  
sur votre prise en charge.

## Une instance et des associations à votre écoute

### La Commission Des Usagers (CDU)

Cette commission peut être saisie par les patients ou leur famille. Ses membres examinent les réclamations et leur suivi. Ils ont la possibilité de faire des propositions afin d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.

#### Ses missions :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

#### Sa composition :

- le directeur du GHEF ou son représentant,
- des représentants des usagers choisis au sein d'associations agréées désignés par l'Agence Régionale de Santé,
- des médiateurs (*médicaux, non médicaux*),
- le Président de la Commission Médicale d'Etablissement,
- le Coordonnateur général des soins,
- le Responsable qualité gestion des risques, des médecins et infirmiers.



**Retrouvez la composition exacte de la CDU sur le site internet du GHEF : [www.ghef.fr](http://www.ghef.fr) et sur les affiches disposées au sein de chaque service de l'établissement.**

**Pour saisir la CDU du GHEF, quel que soit votre site de prise en charge :**

- par courrier à l'attention de :  
Monsieur le Directeur du GHEF  
Service des relations avec les usagers  
6-8 rue Saint-Fiacre - BP 218 - 77104 Meaux Cedex
- par mail : [espaceusagers@ghcf.fr](mailto:espaceusagers@ghcf.fr)

### Les Associations de bénévoles présentes dans nos établissements

Des associations de bénévoles participent activement à la vie des établissements par de nombreuses actions : visites, ateliers, animations, soutien, accompagnement, information et prévention sur une pathologie.

N'hésitez pas à prendre contact par l'intermédiaire des cadres du service.



## Conditions de sortie

### Avis médical

Le médecin du service fixe **la date de votre sortie** en fonction de votre état de santé.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge de responsabilité.

À votre sortie, il vous sera remis les éléments nécessaires à la poursuite de votre prise en charge (*ordonnance, arrêt de travail, rendez-vous, etc.*).

Le médecin qui vous a adressé au service de l'établissement, recevra les indications nécessaires pour poursuivre la surveillance et les traitements éventuels (*compte-rendu d'hospitalisation*).

Il pourra également prendre contact avec le praticien qui vous a suivi pendant votre séjour.

Dans certains cas, un transfert dans un établissement de convalescence pourra être demandé par l'intermédiaire du service social.



### Pour les mineurs

Sauf circonstances exceptionnelles (*art. L1111-5 du Code de la santé publique*) les mineurs ne peuvent, pour les sorties ou permissions, être confiés qu'aux personnes exerçant l'autorité parentale ou aux tierces personnes expressément autorisées par ces dernières. (*art. R1112 -57 Code de la Santé Publique*). Un justificatif vous sera demandé.

### Modalités de sortie

Présentez-vous **OBLIGATOIREMENT** aux Admissions pour accomplir (*ou faire accomplir*) les formalités administratives suivantes :

- si l'hospitalisé(e) est mineur(e) : la personne responsable doit être présente, munie d'une pièce d'identité (*copie du livret de famille si le nom de l'enfant est différent de celui du parent*). La vérification sera effectuée dans le service,
- vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- pour régler les frais dont vous êtes éventuellement redevable : ticket modérateur, forfait journalier, ticket modérateur forfaitaire de 18 €, chambre particulière, frais de l'accompagnant, etc. (*moyens de paiement acceptés : carte bancaire, chèque, espèces*),
- obtenir les bulletins de situation pour votre employeur et les organismes divers,
- retirer vos éventuels dépôts d'argent et/ou de valeurs.

En cas de décès, l'équipe soignante donnera toutes les informations nécessaires à vos proches.

### Votre mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65% du tarif Sécurité Sociale ou à 100% suivant votre pathologie.

Il peut s'agir :

- d'un taxi conventionné ou d'un Véhicule Sanitaire Léger (VSL) si vous pouvez voyager assis,
- d'une ambulance dans les autres cas.

Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel.

Renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.



1. Les tenues des professionnels ..... p 31
2. La personne de confiance ..... p 33
3. Les directives anticipées ..... p 35
4. La demande de documents médicaux ..... p 37
5. Le formulaire de réclamation ..... p 41



- BLOC OPÉRATOIRE
- RÉANIMATION

*Bleu  
ou vert*



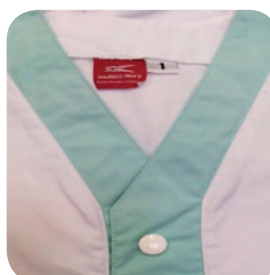
- MANIPULATEUR  
EN IMAGERIE  
MÉDICALE

*Beige clair*



- SAGE-FEMME
- OBSTÉTRICIEN(NE)

*Bordeaux  
ou rose moyen*



- KINÉSITHÉRAPEUTE

*Vert clair*



- CADRE DE SANTÉ

*Bordeaux*



- AGENT DES SERVICES  
HOSPITALIERS (ASH)
- AGENT D'ENTRETIEN  
QUALIFIÉ (AEQ)

*Orange*



- AMBULANCIER  
(ÈRE) TRANSPORT  
PATIENT

*Vert prairie*



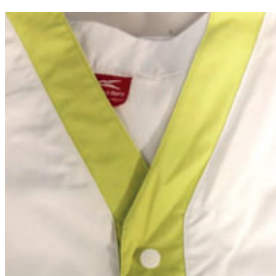
- AGENT DE LA  
CHAMBRE MORTUAIRE

*Bois de rose*



- INFIRMIER(ÈRE)  
DIPLOMÉ(E) D'ÉTAT  
(IDE)
- PUÉRICULTRICE

*Bleu éclatant*



- AIDE-SOIGNANT(E)
- AUXILIAIRE DE  
PUÉRICULTURE

*Vert anis*



- ASSISTANT(E)  
MÉDICO-  
ADMINISTRATIF(VE)

*Blanc*







Depuis la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, toute personne hospitalisée peut désigner **une personne de confiance qui l'accompagne lors de son hospitalisation**.

Vous pourrez obtenir toute information complémentaire auprès des professionnels de santé du service et sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS).

[https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/da\\_personne\\_confiance\\_v9.pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/da_personne_confiance_v9.pdf)

## QUEL EST SON RÔLE ?

**Si vous pouvez exprimer votre volonté**, la personne de confiance peut :

- vous accompagner dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé,
- vous assister lors des entretiens médicaux ou de vos démarches liées à votre santé,
- il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées,
- elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle aura pu recevoir.

**Si vous n'êtes plus en état de vous exprimer :**

- elle sera votre « porte-parole » et « **rendra compte** » de votre volonté,
  - elle sera consultée en priorité pour l'exprimer,
  - son témoignage prévaudra sur tout autre de votre entourage.
- **La personne de confiance ne peut pas consulter votre dossier médical sans votre présence.**
  - **Elle n'a pas vocation à prendre des décisions à votre place mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions.**

Le **rôle** de la **personne de confiance** est différent de celui de la **personne à prévenir**.

Les informations qui peuvent être communiquées à cette dernière sont **limitées** aux événements d'ordre organisationnel et administratif (*transfert, sortie, fin de séjour*) pouvant survenir au cours de votre séjour.

## QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne **majeure** peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

## QUI PEUT ÊTRE DÉSIGNÉ ?

- **Un parent**
- **Un proche**
- **Le médecin traitant**

La personne de confiance doit être **majeure, capable**.

**Il est indispensable que vous obteniez l'accord de cette personne et sa signature.**

## COMMENT EST-ELLE DÉSIGNÉE ?

Par écrit (*formulaire joint*), **cosignée** par la personne désignée.

Cette désignation vaut pour **la durée de l'hospitalisation** sauf si vous en disposez autrement. Elle est **révisable** et **révocable à tout moment**.





## DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades  
article L.1111-6 du Code de la santé publique et de la Loi n°2016-87 du 7 février 2016  
créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

Je soussigné(e) (nom de naissance, prénom) \_\_\_\_\_

Né(e) le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

### Je désigne la personne de confiance (majeure) :

M<sup>me</sup>, M (nom, prénom) \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_ / E-mail \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Je l'autorise à m'accompagner dans mes démarches et à assister aux entretiens médicaux.  
Au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté, le médecin responsable pourra  
demander l'avis de cette personne.

Cette désignation est valable pour la durée de mon hospitalisation et est révoquée à tout  
moment.

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature du patient :

Signature de la personne désignée :

NB : Il vous est conseillé d'en conserver un exemplaire et d'en confier un à votre personne de confiance.





Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, les **directives anticipées** permettent de faire connaître au médecin vos volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et de gestes médicaux, **dans les cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer.**

N'hésitez pas à demander l'aide d'un médecin du service ou de l'équipe mobile de soins palliatifs pour remplir vos directives anticipées et obtenir les explications nécessaires.

Retrouvez toutes les informations utiles sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) :

[https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives\\_anticipees\\_concernant\\_les\\_situations\\_de\\_fin\\_de\\_vie\\_v16.pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf)

## QUI PEUT LES RÉDIGER ?

Toute personne majeure quelle que soit sa situation.

## LEUR OBJECTIF ?

Exprimer votre volonté si vous êtes **hors d'état d'exprimer votre volonté** et en **fin de vie** concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles ne pourront être appliquées que dans le strict respect de la loi.

## DURÉE DE VALIDITÉ ?

Elles sont valables sans limite de temps. Révocables et modifiables à tout moment.

Elles **s'imposent** aux médecins **sauf dans deux circonstances** :

1. en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation,
2. si elles paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, après avis collégial et information donnée à la personne de confiance (ou à défaut la famille ou les proches).

## QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?

À tout moment, que vous soyez en bonne santé ou non. Leur rédaction est **libre** et **volontaire** sur papier simple, via le formulaire ci-joint ou sur les formulaires proposés par le site de la HAS.

Elles doivent être datées et signées.

Si vous ne pouvez pas le faire vous-même, vos directives peuvent être dictées en présence de 2 témoins dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

## OÙ LES CONSERVER ?

Une fois rédigées, informez votre médecin traitant, personne de confiance, proche de leur existence : vous pouvez leur confier.

Elles peuvent également être remises aux soignants lors de votre hospitalisation et conservées au dossier médical. Dans tous les cas, l'hôpital doit être tenu au courant de leur existence et doivent être facilement accessibles.





## MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

En application de la loi du 2 février 2016  
article L1111-11 du code de la santé publique

Je soussigné(e) (nom de naissance, prénom) \_\_\_\_\_

Né(e) le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

**Enonce ci-dessous mes directives anticipées dans le cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer ma volonté :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cette directive est valable pour la durée de mon hospitalisation et est révoquable à tout moment.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Signature** :

Lorsque le patient est dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, il peut demander à 2 témoins majeurs d'attester que le document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

**1<sup>er</sup> témoin** :

NOM, Prénom : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Signature** :

**2<sup>ème</sup> témoin**

NOM, Prénom : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Signature** :

NB : Il vous est conseillé d'en conserver un exemplaire et d'en confier un à votre personne de confiance.







## DEMANDE DE COMMUNICATION DE DOCUMENTS MÉDICAUX

Merci de cocher la case correspondante au site hospitalier dans lequel le patient concerné par cette demande de renseignements a été pris en charge

- Site de Meaux     Site de Marne-la-Vallée  
 Site de Coulommiers     Site de Jouarre

### IDENTITÉ ET QUALITÉ DU DEMANDEUR (voir liste des pièces justificatives en page 3)

Je soussigné(e) Mme - M (*Nom patronymique et/ou d'usage - prénom*) : .....  
 né(e) le .....  
 domicilié(e) .....  
 Tél ..... e-mail .....

agissant en tant que :

- Patient  
 Tiers autorisé par le patient (*Nom patronymique – prénom du patient*) : .....  
 Ayant droit du défunt (de la défunte) .....  
     Né(e) le ..... décédé(e) le .....  
     avec pour motif(s) de la demande (*obligatoire*) :  
      connaître les raisons du décès  
      défendre la mémoire du défunt  
     précisez (reconnaissance maladie professionnelle, exposition à l'amiante, etc.) : .....  
     .....  
      faire valoir un droit  
     précisez (contestation d'un testament, contrat d'assurance, procédure contentieuse, etc.) : .....  
     .....  
 Représentant légal de l'autorité parentale (père, mère, tuteur) du mineur : .....  
 Tuteur (*Nom patronymique – prénom de la personne majeure*) : .....

### DEMANDE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS SUIVANTS (voir le détail des pièces communicables en page 3)

Je demande :

- pour le séjour du ..... au ..... dans le(s) service(s) .....  
      le(s) compte(s) rendu(s) d'hospitalisation(s),  
      l'ensemble des pièces communicables du séjour,  
      le dossier d'Imagerie (clichés et compte rendus),  
      autres documents ou pièces suivantes : .....  
      ou l'intégralité du dossier médical.

Adresser ce formulaire accompagné des pièces justificatives à :  
 M. Le Directeur, Service du Dossier du Patient  
 GHEF - Site de Meaux - 6 & 8 Rue Saint-Fiacre - BP 218 - 77104 Meaux cedex

Pour toute information :  
 Service du Dossier du Patient : [sddp@ghef.fr](mailto:sddp@ghef.fr)  
 01 78 71 41 95



**MODALITÉS DE COMMUNICATION DES DOCUMENTS DEMANDÉS****Je souhaite :**

- recevoir les documents en envoi postal sous pli recommandé avec accusé de réception à mon domicile.
- que les documents soient adressés à mon médecin traitant dont voici les coordonnées :  
.....  
.....
- consulter les documents sur place et bénéficier de l'accompagnement médical proposé par le médecin du service (en page 3) :  
 oui  non
- venir chercher les documents au GHEF (sur le site concerné) pour remise en main propre.

**Je choisis** comme support de transmission pour ces documents :

- le format papier  le format informatique CD ROM (*uniquement disponible sur Meaux, le CD ROM est fourni par défaut, à l'exception des dossiers Psychiatrie, où seul le format papier est disponible*).

**DÉLAIS D'OBTENTION DES DOCUMENTS**

- au plus tôt dans les 48<sup>h</sup> suivant la réception de la demande complète, délai pendant lequel je peux modifier ou annuler ma demande,
- au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la demande complète et 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans.

**FACTURATION**

**Je suis informé(e)** par la présente que les frais de reproduction et d'envoi en recommandé sont à ma charge, selon les tarifs en vigueur au 01/01/2012 (0,18 € par copie papier / 2,75 € par CD ROM / 0,57 € par DVD pour clichés d'imagerie, plus le coût de l'envoi recommandé avec accusé de réception selon le tarif de la poste en vigueur).

DATE DE LA DEMANDE

SIGNATURE DU PATIENT OU DU DEMANDEUR



# Demande de documents médicaux - suite

DEMANDEUR	LISTE DES PIÈCES À FOURNIR
Le patient lui-même	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du patient.</li></ul>
Le tiers autorisé par le patient	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du patient,</li><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du tiers autorisé,</li><li>▪ Accord préalable du patient sous la forme d'une attestation ou d'un courrier du patient signifiant son accord.</li></ul>
L'ayant droit d'une personne décédée	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité de l'ayant droit,</li><li>▪ Photocopie de l'acte de décès du défunt,</li><li>▪ Photocopie du livret de famille justifiant de son lien de parenté ou preuve de qualité d'héritier.</li></ul>
Le titulaire de l'autorité parentale pour les mineurs	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du parent demandeur,</li><li>▪ Photocopie du livret de famille attestant de la filiation du mineur,</li><li>▪ Toute pièce attestant le demandeur de sa qualité de titulaire de l'autorité parentale si nécessaire.</li></ul>
Tuteur d'une personne majeure	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du tuteur,</li><li>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du patient,</li><li>▪ Photocopie du jugement le désignant dans sa fonction.</li></ul>

## PIÈCES COMMUNICABLES

Les pièces communicables du dossier sont les informations recueillies au cours du séjour dans l'établissement dont notamment :

- le compte rendu du service des Urgences,
- le compte rendu du service d'hospitalisation,
- le compte rendu opératoire,
- le compte rendu d'accouchement,
- le dossier médical,
- le dossier de soins,
- les informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé,
- les examens de laboratoires hématologie, biologie, biochimie, anatomopathologie,
- les correspondances échangées entre professionnels de santé,
- les prescriptions médicales à la sortie,
- le dossier transfusionnel,
- le dossier d'anesthésie,
- le compte rendu de consultation.

## A LIRE POUR LA CONSULTATION SUR PLACE DES DOCUMENTS

Pour la consultation du dossier sur place, un dispositif d'accompagnement médical est organisé et proposé au patient, à l'initiative du médecin du service concerné dans les cas suivants :

- « la présence d'une tierce personne est nécessaire pour des motifs tenant aux risques que la connaissance des informations détenues feraient courir à la personne concernée, si elles étaient délivrées sans accompagnement ».
- ou les informations ne peuvent être exploitables ou compréhensibles si le dossier est transmis en l'état.

Le droit de consultation du dossier n'est pas altéré si le patient refuse l'accompagnement médical proposé.

Conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et au décret d'application n° 2002-637 du 29 avril 2002, le dossier médical est accessible soit directement ou soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le(s) demandeur(s).

Adresser ce formulaire accompagné des pièces justificatives à :

M. Le Directeur, Service du Dossier du Patient  
GHEF - Site de Meaux - 6 & 8 Rue Saint-Fiacre - BP 218 - 77104 Meaux cedex

3

Pour toute information :

Service du Dossier du Patient : [sddp@ghef.fr](mailto:sddp@ghef.fr)  
01 78 71 41 95









Siège social : 6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218  
77104 Meaux cedex  
tel : 01 64 77 64 77

## FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Cochez le site concerné par votre réclamation :  Site de Meaux  Site de Marne-la-Vallée  
 Site de Coulommiers  Site de Jouarre

Madame, Monsieur,

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, vous pouvez pendant votre séjour déposer une réclamation avec ce formulaire, qui sera transmis au directeur du GHEF (conformément aux modalités prescrites à l'article R1112-91\* du Code de la santé publique).

### IDENTIFICATION DU PATIENT

NOM : .....  
Prénom : ..... Né(e) le : .....  
Adresse : .....  
Email : ..... Téléphone : .....  
Motif de la réclamation : .....  
Service et n° de chambre : .....

Pour remplir ce formulaire, vous pouvez vous faire aider, soit d'une personne de votre entourage, soit d'un professionnel de santé de l'établissement.

### IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DE L'ENTOURAGE FORMULANT LA RECLAMATION

NOM : .....  
Prénom : ..... Né(e) le : .....  
Adresse : .....  
Email : ..... Téléphone : .....  
Lien avec le patient : .....

\*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 ».

SITE de MEAUX (siège social)  
6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218  
77104 Meaux cedex  
standard : 01 64 77 64 77

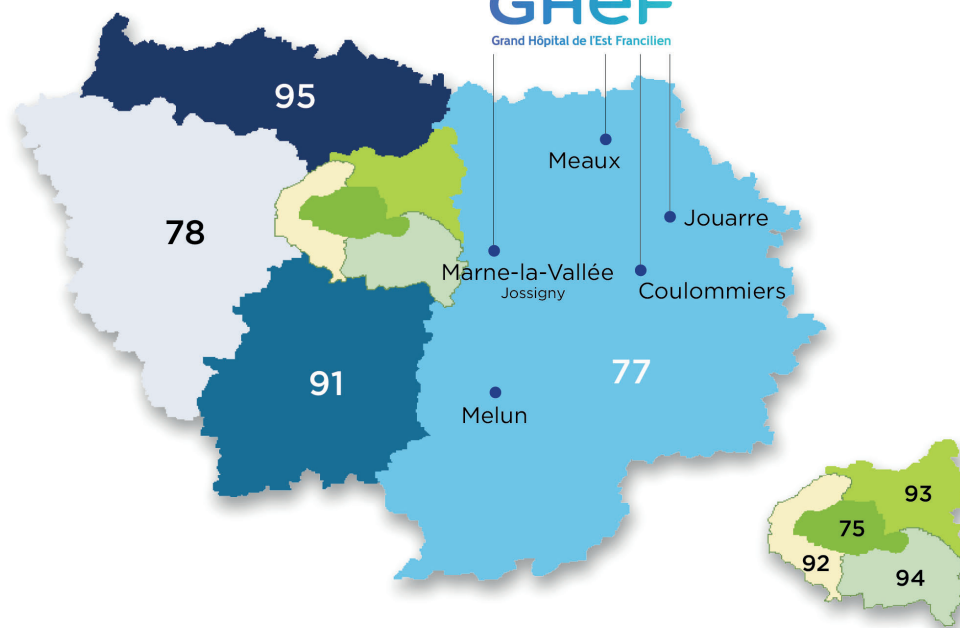
SITE de MARNE-LA-VALLÉE  
2-4 Cours de la Gondoire  
77600 Jossigny  
standard : 01 64 77 64 77

SITE de COULOMMIERS  
4 rue Gabriel Péri  
77527 Coulommiers cedex  
standard : 01 64 77 64 77

SITE de JOUARRE  
18 rue du Petit Huet  
77640 Jouarre  
standard : 01 60 24 48 48







## 4 sites hospitaliers

hors structures extra-hospitalières :

✓ à Meaux

**SITE SAINT-FARON** (siège social)  
6-8 rue Saint-Fiacre  
BP 218 - 77104 Meaux cedex

✓ à Jossigny

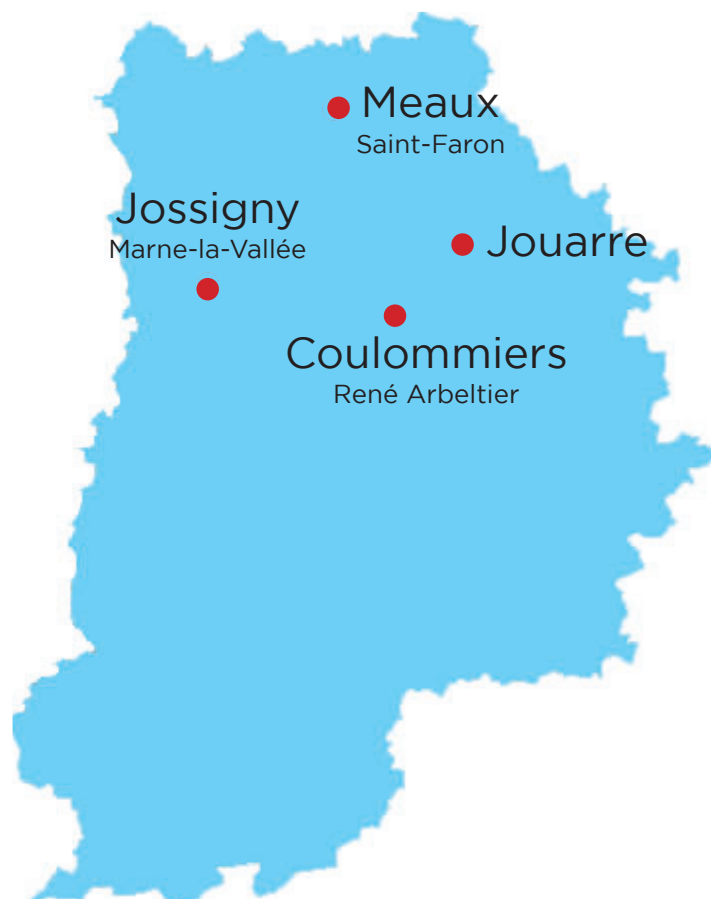
**SITE DE MARNE-LA-VALLÉE**  
2-4 cours de la Gondoire  
77600 Jossigny

✓ à Coulommiers

**SITE RENÉ ARBELTIER**  
4 rue Gabriel Péri  
77527 Coulommiers cedex

✓ à Jouarre

**SITE DE JOUARRE**  
18 rue Petit Huet  
77640 Jouarre



Retrouvez-nous sur notre page Facebook  
Plus d'informations sur [www.ghef.fr](http://www.ghef.fr)