



Livret d'accueil du patient  
**Centre Ambulatoire  
AddiPsy**



## Bienvenue

Nous vous accueillons dans l'unité de soin AddiPsy et toute l'équipe vous remercie par avance de la confiance que vous nous témoignez, en faisant le choix d'une prise en charge dans le centre ambulatoire.

Nos valeurs, partagées par l'ensemble du personnel, nous permettent de respecter votre bien être, de vous offrir un accompagnement de qualité, de garantir votre sécurité et d'être bienveillant chaque jour durant votre prise en charge.

Le Centre Ambulatoire AddiPsy a une triple vocation, celle du soin qui vous concerne directement mais aussi celle de la formation et de la recherche ce qui nous permet de vous faire bénéficier d'un accompagnement thérapeutique innovant.

Ce livret vous informe sur notre établissement et ses différentes activités, sur vos droits, vos démarches.

Toute l'équipe d'AddiPsy se joint à nous pour vous garantir la meilleure prise en charge pluridisciplinaire.

L'équipe de direction





## SOMMAIRE

### EDITO

Bienvenue .....2

**SOMMAIRE** .....3



### PRESENTATION

L'hospitalisation à temps partiel de jour.....4

L'équipe.....5

Le projet médical .....5



### LE PARCOURS DE SOIN

Processus d'admission .....6

Préadmission.....6

Admission .....6

Fin d'hospitalisation et sortie .....7

La qualité.....7

### VOTRE PRISE EN CHARGE

Prise en charge à AddiPsy.....8

Dimension du soin

au sein de l'unité AddiPsy.....9



### VOS DROITS ET DEVOIRS

La charte du patient hospitalisé ..... 10

Les droits du patient..... 11

Les plaintes et réclamations..... 12

La personne de confiance ..... 13

Directives anticipées ..... 14

La Commission Des Usagers..... 15

Le dossier médical..... 16

Le dossier patient informatisé..... 16

Accès au dossier médical..... 16

Vos droits issus du Règlement Général

sur la Protection des Données (RGPD)..... 17

Le Dossier Médical Partagé (DMP)..... 17

Règlement intérieur..... 18-19



**Nous vous invitons à découvrir ce livret d'accueil qui vous est destiné. Il facilitera le bon déroulement de votre séjour et vous guidera au sein de notre établissement. Il vous informera également sur vos droits et vos obligations.**



## Un acteur de santé publique

### L'hospitalisation à temps partiel de jour

Le Centre Ambulatoire AddiPsy est un établissement privé spécialisé en santé mentale destiné à la prise en charge des personnes adultes souffrant de **troubles addictologiques** et/ou de **troubles psychiatriques**.

C'est un Hôpital De Jour (HDJ) c'est-à-dire qu'il ne détient pas de « lit » d'hospitalisation à temps complet. Les soins proposés sont donc ambulatoires. Cette modalité d'HDJ vous permettra de conserver votre autonomie et de séjourner à votre domicile. Elle prend sa place dans le parcours du patient lorsque les soins ambulatoires de première ligne (consultations simples) sont considérés par le patient, son entourage ou les intervenants, comme insuffisants.

Les soins sont organisés en demi-journée ou en journée complète. Dans le cadre de votre projet de soins personnalisé, vous pouvez bénéficier de plusieurs types d'accueil.

#### Des soins collectifs :

Un large panel de groupes thérapeutiques vous seront proposés tout au long de votre parcours dans l'établissement.

#### Des soins en individuel :

- Consultations avec le psychiatre.
- Sur prescription médicale : psychothérapie, entretiens infirmiers (associés aux activités thérapeutiques de groupe) et suivi social.



## L'équipe .....

L'équipe du Centre Ambulatoire AddiPsy est composée de :

- Médecins psychiatres
- Addictologues
- Animateurs Pleine Conscience
- Artistes (comédienne, clown, chanteuse, percussionniste, ...)
- Assistante de service social
- Coordinatrice des soins
- Diététiciennes
- Ergothérapeutes
- Infirmières
- Neuro psychologues
- Psychomotriciennes
- Psychologues (psycho dynamiques, TCC, systémiques)
- Socio-esthéticienne
- Sophrologue
- Relaxologues
- Secrétaires médicales
- Thérapeutes TCC
- Attachée de recherche clinique
- Animateurs en activité physique adaptée
- Orthophoniste

L'établissement travaille en lien avec des partenaires :

- Médecins généralistes
- Psychiatres libéraux
- Services hospitaliers, notamment en addictologie
- Services d'accompagnement médico-sociaux
- Représentants des usagers
- Famille et entourage
- LADAPT : association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

...



## Le Projet : Le Centre Ambulatoire AddiPsy comporte trois dimensions

### Une dimension de soin

- > Réhabilitation psychosociale pour le comportement addictif
- > Psychiatrie générale

### Une dimension d'enseignement et de formation

En lien avec les universités de Lyon et les établissements de formation (psychologues, infirmiers,...), cette unité participe aux enseignements et aux formations en addictologie.

### Une dimension de recherche

Cette unité a pour vocation de développer de nouvelles thérapeutiques, à la fois dans le domaine des psychothérapies (TCC,...), dans le domaine de la remédiation cognitive et de la réhabilitation psychosociale.





## PROCESSUS D'ADMISSION

### Préadmission

Une demande de préadmission doit être adressée par votre médecin psychiatre ou médecin traitant par le biais du formulaire disponible sur notre site internet. Après examen de la demande, si celle-ci est validée par l'équipe médicale du centre, vous recevrez un courrier vous annonçant la validation de la demande et vous demandant de prendre contact avec le secrétariat afin de convenir d'un rendez-vous d'admission.

Il est possible de réaliser plusieurs périodes de soins à AddiPsy. Il faudra dans ce cas faire une demande de réadmission par téléphone auprès de la coordinatrice des soins. Cette demande sera transmise au médecin qui vous a suivi durant le premier séjour (ou par défaut, un autre médecin de la structure) et pourra être acceptée ou refusée. Afin de compléter la demande (notamment si le temps de rupture thérapeutique excède plusieurs mois ou fait suite à une hospitalisation), il pourra vous être demandé de faire remplir une seconde fois le formulaire de préadmission ou de nous transmettre un courrier médical.

### Admission

Votre admission se déroule en quatre temps :

#### 1<sup>er</sup> : Formalités administratives

Le secrétariat constitue votre dossier administratif de prise en charge et vous informe sur les modalités de règlement, sachez que nos médecins ne pratiquent pas de dépassement d'honoraires. Afin de connaître vos droits en matière de remboursement, nous vous conseillons de contacter votre mutuelle. Celle-ci, selon le cas, vous adressera un accord de prise en charge qui permettra de couvrir partiellement ou en totalité les frais complémentaires. La secrétaire médicale d'AddiPsy qui vous accueille se charge de prendre toutes les coordonnées nécessaires vous concernant.

#### 2<sup>ème</sup> : Entretien médical

##### Soins en milieu ambulatoire

Le médecin psychiatre référent échange avec vous et fixe le schéma de soin et les modalités d'accompagnements qui vous correspondent, en fonction de vos objectifs de soins.

#### 3<sup>ème</sup> : Rencontre avec la coordinatrice des soins

##### Présentation du Centre Ambulatoire et de son fonctionnement.

Au cours de cette rencontre, la coordinatrice des soins vous remet : Le règlement intérieur, votre contrat de soin, la fiche de désignation de la personne de confiance et votre programme thérapeutique.

#### 4<sup>ème</sup> : Entretien infirmier

Au cours de cet entretien seront réalisés :

- Une prise de constantes
- Une échelle d'évaluation de la douleur
- Une échelle d'évaluation de l'autonomie
- D'autres évaluations spécifiques prescrites par le médecin telles qu'un éthylotest

#### Pour constituer votre dossier administratif et médical nous avons besoin de :

- votre carte vitale à jour
- votre attestation d'assuré social
- votre carte de mutuelle ou de CMU (Couverture Maladie Universelle)
- votre pièce d'identité
- le duplicata de l'ordonnance du traitement en cours
- si c'est votre cas : l'attestation de « l'affection longue durée »

Ces documents vous sont demandés uniquement lors de votre première venue.

#### Le traitement pharmacologique

Merci de vous référer à la fiche explicative insérée dans votre livret d'accueil pour connaître les modalités de gestion du traitement pharmacologique pendant vos temps de présence au centre.



### Fin de l'hospitalisation de jour et votre sortie

La durée prévisionnelle de la prise en charge est d'un an mais peut varier selon le projet thérapeutique défini.

Un relais de soins est discuté et planifié avec le patient, avant la fin de prise en charge à Addipsy. Il peut s'agir d'un maintien ou d'un renforcement des soins déjà initiés avant l'admission. Les partenaires les plus régulièrement sollicités pour un relais de soins sont : les centres médico-psychologiques (CMP), les Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), le Service Universitaire d'Addictologie de Lyon (SUAL) et les professionnels libéraux (psychiatres, psychologues, psychomotriciens...).

Vos remarques et vos suggestions sont importantes pour améliorer la qualité de nos prestations. Pour cela, un questionnaire de satisfaction vous sera remis et nous vous remercions de le remplir et de le remettre à l'accueil d'AddiPsy ou de nous le renvoyer par la poste à l'adresse suivante :

**AddiPsy - 164, avenue Jean-Jaurès - 69007 Lyon.**

### En cas d'urgence : composez le « 15 » par téléphone

Vous pouvez également vous présenter dans l'un des **services d'urgences de Lyon** :

- Hôpital Édouard Herriot  
5, place d'Arsonval - 69003 LYON  
04 72 11 00 40
- Centre Hospitalier Le Vinatier  
95, boulevard Pinel 69678 BRON  
04 37 91 54 54
- Centre Hospitalier Saint-Joseph - Saint-Luc  
20, quai Claude Bernard - 69007 LYON  
04 78 61 80 00
- Centre Hospitalier Lyon-Sud  
165, chemin du Grand Revoyet  
69495 PIERRE-BÉNITE  
04 78 86 20 63
- Hôpital de la Croix Rousse  
103, Grande Rue de la Croix Rousse  
69317 LYON Cedex 04  
08 25 08 25 69 - 8 h - 18 h

## LA QUALITÉ

La direction et l'ensemble du personnel sont engagés dans une démarche participative d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche globale, fortement reliée à la gestion des risques, se décline au niveau de tous les services de l'établissement associant l'ensemble des équipes administratives, soignantes, médicales et techniques.

La démarche qualité consiste à formuler des objectifs, faire un état des lieux des pratiques existantes, puis mettre en œuvre des actions d'amélioration de ces pratiques afin de se rapprocher des objectifs fixés. Elle consiste également à évaluer les actions menées, notamment par le suivi d'indicateurs, pour mettre en place de nouvelles actions d'amélioration si nécessaire.

Le processus est donc cyclique, il se poursuit indéfiniment vers le perfectionnement des pratiques.

En introduisant de façon participative une dynamique permanente d'appréciation de la qualité interne, cette démarche a pour buts de :

- Sécuriser la prise en charge des patients,
- Impliquer les personnels dans la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations.

Afin d'évaluer la démarche qualité et la gestion des risques mises en place, tous les établissements de santé publics et privés sont soumis à échéance régulière à une visite de certification effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette procédure d'évaluation externe des établissements permet une appréciation globale et indépendante de l'établissement. Elle facilite ainsi l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients et s'attache aussi à évaluer la capacité de l'établissement à estimer ses risques et à les maîtriser.



**L'établissement Addipsy a été certifié avec la mention "Haute Qualité des soins" en janvier 2023.**



## PRISE EN CHARGE À ADDIPSY

### Vous êtes sous le régime d'une hospitalisation libre

La prise en charge en hospitalisation à temps partiel doit conduire à redonner au patient toutes ses chances de rétablissement et de poursuite d'une vie sociale normale dans les meilleurs délais en lien avec le retour à un état d'équilibre psychique satisfaisant grâce à la réhabilitation psychosociale et l'insertion dans la communauté. L'équipe s'engage à assurer la cohérence des parcours de soins en faisant appel aux autres acteurs exerçant au sein du territoire de santé, dans le respect du libre choix des patients.

Les interventions au sein du Centre Ambulatoire AddiPsy s'inscrivent donc comme complément à une prise en charge déjà initiée, en collaboration avec le psychiatre référent, le médecin traitant ou le médecin spécialiste qui vous adresse. Elles peuvent avoir lieu en relais d'une hospitalisation à temps complet, dans la continuité des soins ou sans hospitalisation au préalable. Les propositions thérapeutiques sont personnalisées et déterminées par les problématiques individuelles de chaque patient. Notamment, les interventions sont adaptées aux différents stades de la pathologie. Notre équipe pluridisciplinaire vous propose des accompagnements individuels et groupaux dans le cadre d'un programme de soins que nous construisons ensemble.

Partant du principe qu'une réflexion partagée avec le patient participe à une plus grande compréhension des soins et à un plus fort engagement de celui-ci dans ses soins, l'équipe s'engage à impliquer le patient, s'il le souhaite, dans les différentes décisions concernant sa prise en charge. Le médecin référent exposera notamment les bénéfices et risques de la prise en charge médicale proposée.

Le programme de soin proposé veille au maintien de l'autonomie du patient en lien avec ses aptitudes et capacités qui seront préalablement évaluées. La prise en charge sera également destinée à augmenter votre insertion sociale et professionnelle et votre qualité de vie dans son ensemble.







### Dimension du soin au sein de l'unité AddiPsy

Elle s'articule autour de l'accueil de patients souffrant de troubles du comportement addictif (composante addictologique) et également de patients souffrant de troubles de psychiatrie générale (dépression, anxiété généralisée, stress lié au travail, ...).

Le principe de la prise en charge se fait autour de trois étapes :

- **L'exploration pluridisciplinaire**
- **La restitution des résultats de l'exploration et définition des objectifs thérapeutiques**
- **L'élaboration d'un parcours de soin personnalisé en fonction des objectifs choisis**

Les patients, une fois leur projet de soin individuel défini, participent à leurs soins le temps nécessaire. Les soins sont organisés autour d'une prise en charge groupale et/ou individuelle.

Une évaluation et une adaptation éventuelle sont régulièrement conduites avec leur médecin psychiatre référent.

Les patients pris en charge au sein de l'unité gardent leur suivi extérieur (médecin psychiatre, médecin hospitalier, ...). En particulier, pour la dimension du traitement médicamenteux, celle-ci est laissée sous la responsabilité de leur médecin psychiatre, médecin addictologue ou de leur médecin généraliste.

#### Composante psychiatrique :

Cette composante est destinée aux patients souffrant de troubles de l'humeur (trouble dépressif récurrent, trouble bipolaire), de troubles anxieux (anxiété généralisée, trouble panique, phobie sociale...), de troubles liés au stress au travail... Différents axes de soins transversaux sont proposés, tels que des groupes de parole, des groupes à médiation psychocorporelle ou artistique. Ces soins sont également proposés dans la composante addictologique.

#### Composante addictologique :

Cette composante est destinée aux patients souffrant de trouble de l'usage de substances psychoactives (tabac, cannabis, alcool, cocaïne, opiacés...) et d'addiction comportementale (jeux vidéos, jeux d'argent, sexe, sport, travail...). Des soins spécifiques aux addictions sont proposés, autour des objectifs du patient, soit d'abstinence totale soit de réduction des risques. Les patients peuvent bénéficier des mêmes soins sans distinction en fonction du type d'addiction. En revanche, une exception est faite, à la demande des patients, concernant les troubles du comportement alimentaire. En effet, des soins dédiés uniquement aux troubles du comportement alimentaire existent à AddiPsy. L'hyperphagie boulimique et la boulimie nerveuse sont considérées comme des addictions. Actuellement, l'anorexie restrictive n'est pas considérée comme une addiction de façon consensuelle, c'est pour cette raison que l'anorexie restrictive pure n'est pas prise en charge à AddiPsy.

#### Parcours de prise en charge :

Le parcours de prise en charge est personnalisé pour chaque patient et coordonné par le psychiatre référent de la prise en charge selon les objectifs, la clinique, les disponibilités et le souhait des patients.

**Les soins à AddiPsy s'appuient essentiellement sur des groupes thérapeutiques.** Des suivis individuels peuvent être proposés en complément des ateliers. Les soins peuvent inclure de la psychoéducation, une semaine d'exploration pluridisciplinaire et des ateliers spécifiques concernant notamment :

- La réduction des risques
- Les troubles cognitifs
- Les facteurs précoces de rechute
- La consolidation du changement
- Autres notions transversales

Les soins seront adaptés tout au long de la prise en charge selon l'évolution du patient.



## Charte du patient hospitalisé

(Circulaire No 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).

### PRINCIPES GENERAUX<sup>(1)</sup>

**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.

*(1) 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.*

**Une information  
sur vos droits**



## LES DROITS DES PATIENTS

### • Informations sur votre état de santé et les soins proposés

Le médecin responsable de votre prise en charge vous informe, au cours d'un entretien médical personnalisé, de votre état de santé, du traitement ainsi que des examens qui sont prescrits. Il vous expose les bénéfices et risques de la prise en charge médicale qui vous est proposée. Votre consentement éclairé est recueilli afin d'engager cette prise en charge.

### • Le respect de la dignité, de l'intimité et de la liberté

Tout patient pris en charge est traité avec considération, respect et attention. Il a le droit au respect de son intimité, de sa dignité et de sa vie privée. Le Centre Ambulatoire AddiPsy veille au respect des principes de la Charte de la Personne Hospitalisée, notamment :

« La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent. »

### • Le secret professionnel

Tout le personnel du Centre Ambulatoire AddiPsy est tenu au respect du secret professionnel ainsi qu'à une obligation de discrétion.

### • Confidentialité, anonymat et discrétion

Le respect de la confidentialité des informations personnelles est un droit important du patient renforcé par la loi du 4 mars 2002, et concerne tous les professionnels de l'établissement.

Les professionnels sont sensibilisés au respect de la confidentialité. Seules les personnes autorisées ont accès aux informations relatives au patient.

Dans le cas où vous souhaiteriez que votre hospitalisation revête un caractère privé, vous avez la possibilité de demander la non-divulgateion de votre présence dans le centre. Le cas échéant, l'établissement garantit aux personnes hospitalisées qu'aucune indication ne soit donnée sur leur présence dans l'établissement ou leur état de santé et garantit l'anonymat aux patients qui le demandent dans les cas prévus par la loi.

### • Information en cas de dommage associé aux soins

L'annonce d'un dommage associé aux soins est un devoir éthique, mais aussi une obligation légale en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, du Code de la santé publique et du Code de déontologie médicale.

L'information du patient en cas de survenue d'un dommage associé aux soins ne concerne pas seulement les erreurs médicales, mais également les complications liées à la pathologie du patient et les aléas thérapeutiques.

Si un dommage associé aux soins survenait, quelles que soient sa gravité et sa cause, une information détaillée et compréhensible serait apportée dans les meilleurs délais au patient et, s'il le souhaite, à son entourage.





## Les plaintes et réclamations

### Modalités des examens des plaintes et réclamations :

*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.*

La soumission d'une réclamation ou d'une plainte peut être faite par le patient et/ou son entourage pendant et après le séjour. Différentes modalités d'expression sont utilisables : remarques écrites par voie postale, e-mails ou remise en main propre ou remarques orales.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à la direction de l'établissement. Celle-ci y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit elle informe l'intéressé qu'elle procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour recevoir des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médical est compétent pour recevoir des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

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

**Les usagers d'un établissement de santé ont également la possibilité de déposer une réclamation auprès du pôle Usagers Réclamations de l'Agence Régionale de Santé grâce à un formulaire de réclamation disponible sur ce lien : <https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars> ou par courrier à l'adresse suivante : ARS Auvergne-Rhône-Alpes, CS 93383, 69418 LYON Cedex. Toutes les informations relatives à ce dispositif sont disponibles sur le site de l'ARS dans la rubrique « Comment déposer une réclamation ? ».**





### PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner une personne à prévenir et une personne de confiance. La personne à prévenir est contactée pour ce qui concerne l'organisation de votre séjour, le cas échéant, elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

En application de la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et en tant que patient majeur, vous pouvez si vous le souhaitez désigner une « personne de confiance », c'est-à-dire toute personne majeure librement choisie en qui vous avez confiance au sein de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins et vous aider dans les décisions à prendre dans le cadre de votre séjour. Si, lors de votre admission, votre état de santé ne vous permet pas de formaliser cette désignation, celle-ci vous sera proposée à nouveau ultérieurement, dès lors que votre situation le permettra.

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation et doit être une décision libre et réfléchie. Cette désignation se fait par écrit et doit être cosignée par la personne de confiance désignée, synonyme d'accord pour cette mission. Pour ce faire, le Centre Ambulatoire AddiPsy met à votre disposition un formulaire dédié. La désignation d'une personne de confiance peut être révoquée à tout moment et par tout moyen (de préférence par écrit) ; elle peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, voire ultérieurement si vous le souhaitez. Elle ne remet pas en question votre pouvoir de décision.

Cette désignation peut vous être particulièrement utile pour vous soutenir dans vos démarches et dans vos décisions concernant la santé ou bien pour assister aux consultations ou entretiens médicaux si vous le souhaitez. Elle peut également vous permettre de faire connaître aux personnels votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre si votre état de santé ne permet pas de le faire. La personne de confiance est votre porte-parole et donnera aux équipes des indications sur vos volontés. Ces précisions pourraient guider les équipes médicales dans les choix thérapeutiques.

Pour que cette désignation d'une personne de confiance puisse vous servir, il est important que la personne que vous avez désigné comme personne de confiance soit informée de votre choix et connaisse son rôle. Il est également essentiel que vous échangiez avec cette dernière afin qu'elle comprenne bien vos choix et vos souhaits.

#### Dans le cadre de ses missions, la personne de confiance :

- Témoigne des souhaits, volontés et convictions que vous avez formulés mais n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant votre prise en charge ;
- Intervient dans votre intérêt et est garante du respect de vos souhaits et volontés ;
- Peut être aussi la personne à prévenir en cas de nécessité (transfert vers un autre établissement...), mais pas nécessairement. Vous pouvez décider que personne de confiance et personne à prévenir ne soient pas la même personne ;
- Pourra obtenir communication de votre dossier médical uniquement si vous avez mis en place une procuration en ce sens ;
- Pourra ne pas être tenue au courant de certaines informations que vous souhaitez conserver confidentielles, et ce quelles que soient les circonstances.

**Le formulaire de désignation est remis lors de la rencontre avec la coordinatrice des soins. Cette désignation ne concerne que le séjour en cours, elle est révocable à tout moment.**



## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

À cet effet, si vous avez rédigé vos directives anticipées, il est recommandé que vous en confiez un exemplaire à votre personne de confiance. Par ailleurs, si vous souhaitez porter à la connaissance de votre médecin psychiatre référent la rédaction de vos directives anticipées, celles-ci seront ajoutées à votre dossier médical. Vous pouvez également ajouter ce document à votre Dossier Médical Partagé (DMP).





### COMMISSION DES USAGERS

Afin de garantir vos droits, une Commission Des Usagers est en place à AddiPsy. Celle-ci est une instance de représentation des patients dans les établissements de santé.

#### Son rôle est de :

- Veiller au respect des droits des patients
- Accompagner les usagers dans leurs démarches
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes souffrantes et de leurs proches
- Examiner au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à la structure par les usagers et le cas échéant, les informer sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation

La commission des usagers est composée de professionnels de la structure mais aussi de représentants des usagers externes à la structure et se réunit 4 fois par an. Ces représentants des usagers **assurent la représentation des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique**. Leur participation repose sur un **engagement associatif bénévole**. Ils sont membres d'une association agréée par la Haute Autorité de Santé.

Ils exercent leur mandat au nom de **tous** les patients de l'hôpital. Tout patient peut **contacter** un représentant des usagers pour s'informer et lui faire part d'une situation à résoudre (Cf. Charte du patient hospitalisé disponible en page 10)



**Si vous souhaitez devenir représentant des usagers, vous devez faire partie d'une association d'usagers agréée à ce titre. Pour plus d'informations, vous pouvez vous faire connaître auprès de la direction et contacter la délégation départementale de l'Agence Régionale de Santé :**  
[ars-dt69-delegate-territorial@ars.sante.fr](mailto:ars-dt69-delegate-territorial@ars.sante.fr)

#### Contacts de nos représentants d'usagers :

**Isabelle MADUBOST** - Association Addictions alcool Vie libre : [madubost.isabelle@orange.fr](mailto:madubost.isabelle@orange.fr) / 06 61 07 73 96

**Jean NICOLAS** - Association Entraid'addict : [nicolas.jean1960@gmail.com](mailto:nicolas.jean1960@gmail.com) / 06 41 03 00 23

**Marie CONSTANCIAS** (suppléante) - Association La Croix Bleue : [constanciasm@aol.com](mailto:constanciasm@aol.com) / 06 21 88 44 72



## DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier médical. Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

### Le dossier patient informatisé

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre parcours, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin et de l'équipe pluridisciplinaire. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous bénéficiez d'un droit d'opposition qui ne peut s'exercer que pour le traitement des données qui ne répondent pas à une obligation légale.

Votre dossier est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Vous possédez un droit d'accès et de rectification sur votre dossier. Vous pouvez également vous opposer au traitement informatique de données nominatives vous concernant (art. 26 de la loi du 6 janvier 1978, loi n° 2002-2003 du 4 mars 2002, décret N° 2002-637 du 29 avril 2002).



### Accès au dossier médical

Les dispositions de la loi du 4 mars 2002 déterminent les personnes qui disposent d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier médical (directement ou par l'intermédiaire d'un médecin). Il peut s'agir de :

- Vous-même, en tant que patient. Vous devrez joindre à votre demande la photocopie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité ou votre passeport) ;
- Du tuteur légal pour une personne majeure sous tutelle. Vous devrez aussi accompagner votre demande d'une pièce justificative de votre droit à consultation ;
- Des ayants droit d'un patient décédé, avec une pièce justificative.

La demande de communication de votre dossier médical doit être adressée par écrit à la direction de l'établissement. La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie de votre dossier, l'établissement se réserve le droit de vous demander le remboursement des frais correspondants.

Le Centre Ambulatoire AddiPsy dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités à partir du jour de réception de votre demande. Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.

**Le dossier  
médical  
est conservé  
vingt ans**





### Vos droits issus du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de votre hospitalisation au sein du Centre Ambulatoire AddiPsy, des données relatives à votre personne seront collectées pour assurer la qualité de la prise en charge, le fonctionnement du service, etc. Ce traitement informatisé de données personnelles est nécessaire à l'établissement du dossier patient, de diagnostics médicaux, et de coordination entre les différents professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge. La RGPD qui est venue encadrer les pratiques de traitement et d'utilisation des données vient conforter vos droits, en complément de la Loi dite Informatique et Libertés, et des dispositions du Code de la Santé publique.

#### Ainsi vous bénéficiez désormais de 5 droits :

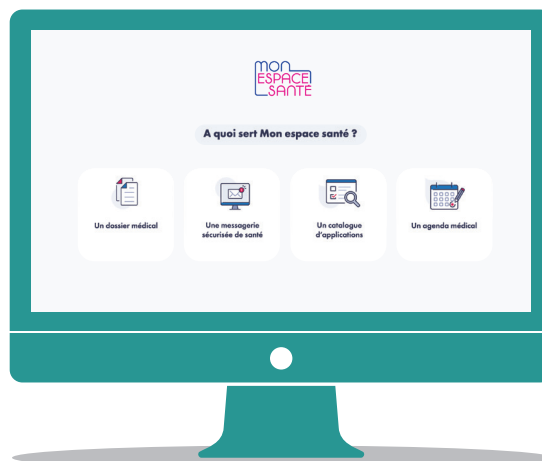
- **Droit d'accès** : En vertu de l'article 15 de la RGPD, vous pouvez non seulement accéder à votre dossier médical, mais aussi savoir qui traite vos données, qui peut les consulter, les finalités du traitement, le droit d'obtenir une copie etc. (À noter que vous pouvez consulter directement les informations contenues dans le dossier médical, ou les consulter par l'intermédiaire d'un médecin.)
- **Droit de rectification** : En vertu de l'article 16 de la RGPD, vous avez le droit d'exiger que le responsable du traitement rectifie dans les plus brefs délais des informations qui s'avèreraient inexactes.
- **Droit à l'effacement** : En vertu de l'article 17 de la RGPD, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de certaines données dans certaines conditions, notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires, ou que vous vous êtes opposé au traitement...
- **Droit à la limitation** : L'article 18 de la RGPD vous confère le droit d'exiger la limitation des traitements, notamment lorsque vous avez constaté l'exactitude des données, pendant le temps où le responsable du traitement procède à ses opérations de vérification.
- **Droit d'opposition** : Vous pouvez user de votre droit d'opposition en vertu de l'article 21 de la RGPD, pour mettre fin au traitement des données.



### Mon espace santé

Avec Mon espace santé, le patient est plus que jamais acteur de sa santé. Lancé en janvier 2022, ce service public permet à chacun de stocker et de partager ses données comme ses documents de santé en toute sécurité, pour être mieux soigné. Les établissements de santé sont dans l'obligation d'alimenter le dossier médical partagé (DMP) des patients. Si vous ne souhaitez pas recevoir de document sur votre DMP c'est à vous de faire le nécessaire pour la fermeture de celui-ci directement sur le site [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)

#### À quoi sert mon espace santé ?



MON  
ESPACE  
SANTÉ



## Règlement intérieur

### à destination du patient et de son entourage

Vous êtes amené à être pris en charge au sein du Centre Ambulatoire AddiPsy à Lyon, spécialisé dans la prise en charge des patients souffrant d'addictions et/ou d'affections psychiatriques. Ce fascicule présente les modalités de soins et d'interventions proposés, ainsi que les principes importants pour la qualité et l'efficacité thérapeutiques recherchées. Ces éléments sont présents dans le règlement intérieur ci-joint et dans le contrat de soins que vous avez signé lors de la consultation de préadmission.

Ce document, élaboré par l'équipe du Centre Ambulatoire AddiPsy, a été validé par l'équipe médicale lors de la CME (Conférence Médicale d'Établissement) du 11 juillet 2017.

### La prise en charge

#### > Admission

Une demande d'admission au Centre Ambulatoire AddiPsy a été formulée par votre médecin. Vous avez été reçu par un médecin du centre ambulatoire qui a validé avec vous l'indication d'une prise en charge dans cette structure.

#### > Déroulement

##### o Engagement du patient

Les soins dispensés au centre ambulatoire sont librement acceptés par le patient. Vous êtes consentant pour suivre le programme thérapeutique personnalisé établi entre l'équipe thérapeutique et vous-même. Vous êtes au centre de votre prise en charge et vous vous engagez ainsi à participer activement et assidûment à toutes les activités du programme établi, soins individuels et/ou groupes d'activités thérapeutiques.

Votre entourage peut être appelé à participer à votre prise en charge. Les mêmes règles de participation, d'assiduité et de comportement doivent être suivies par vos proches.

##### o Horaires

Le Centre Ambulatoire AddiPsy est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 30 (sauf les jours fériés)

##### - Respect des horaires

Vous devez impérativement respecter les horaires des groupes d'activités thérapeutiques et des entretiens individuels comme établi sur votre programme de soins qui vous a été remis par la coordinatrice des soins. Votre ponctualité est un marqueur de votre implication. Aucun retard ne sera toléré. Le respect des horaires permet également de ne pas perturber l'organisation du centre ambulatoire, de ne pas gêner le travail des professionnels et les prises en charge des autres patients.

##### - Absences

Toute absence doit être signalée à l'établissement le plus tôt possible. Suite à deux absences consécutives à un groupe, les soins seront déprogrammés et un point devra être fait avec le psychiatre référent.

#### Personnes à contacter en cas d'absence :

Si vous êtes absent et que vous n'avez pas prévenu le Centre Ambulatoire vous serez joint par téléphone par un professionnel d'AddiPsy. Si vous n'êtes pas joignable ou en cas de nécessité, nous vous informons que nous contacterons la personne à prévenir que vous avez désigné dans la fiche de renseignement administratif.

#### o Contenu

Votre prise en charge comprend (selon votre programme thérapeutique personnalisé) :

- **Un temps d'exploration pluridisciplinaire** (exploration psychologique, neuropsychologique, sociale, ergothérapeutique, psychomotrice ...) permettant d'apprécier vos ressources personnelles.

- **Un programme thérapeutique personnalisé**, adapté, évolutif, basé sur les principes de la réhabilitation psychosociale et sur l'autodétermination.

#### Il comprend :

- La participation à un ou des groupes d'activités thérapeutiques : TCC, psycho-éducatif, psycho-dynamique, etc.
- Des entretiens individuels (programmés et/ou d'urgence) avec différents professionnels (psychologue, travailleur social, infirmier, neuropsychologue, nutritionniste, ergothérapeute, etc...)
- Des consultations médicales régulières avec votre médecin psychiatre référent
- Des soins de surveillance (poids, tension artérielle, éthylotest, recherche de toxique urinaire, ...)

#### > Fin de prise en charge

La fin de votre prise en charge au Centre Ambulatoire AddiPsy interviendra à la suite d'une évaluation réalisée par l'équipe. Vous serez associé à cette étape de la prise en charge, comme à toutes les autres.

La prise en charge peut également prendre fin après des absences non justifiées ou le non-respect de votre engagement concernant le règlement intérieur et/ou votre contrat de soins.

Enfin, la prise en charge peut se terminer à votre initiative, après la tenue d'un ultime entretien médical.



## > Règles de fonctionnement des groupes

Les groupes d'activités thérapeutiques réunissent les conditions pour que chaque participant bénéficie individuellement de la dynamique du groupe.

Vous vous engagez donc à respecter les principes suivants :

- **Ponctualité et assiduité.**
- **Confidentialité** : ce qui se dit et se vit dans le groupe doit rester uniquement dans le groupe dans un climat de confiance et de parole libre et respectueuse.
- **Bienveillance** : une absence de jugement entre les participants est souhaitable.
- **Comportement adapté et respectueux** : aucune forme de violence, ni physique ni verbale, n'est tolérée.
- **Expression libre** : d'une manière générale, la parole est encouragée. Chacun est responsable de ses propos, dans le respect de la confidentialité et de la bienveillance envers chaque personne. Deux patients intimement liés ne peuvent participer à un même groupe thérapeutique et ne peuvent être admis ensemble dans l'unité AddiPsy.

## Le comportement

### > Consommation de substances

Vous vous engagez à venir au Centre Ambulatoire AddiPsy sans avoir consommé de l'alcool ou des substances toxiques. En cas de difficultés, vous pouvez en parler à votre médecin référent du centre ambulatoire ou à la coordinatrice des soins. Il est interdit d'introduire de l'alcool ou des toxiques dans la structure. De même il est interdit d'inciter à la consommation d'alcool ou de toxiques. Au cours de votre prise en charge vous pouvez être sollicité pour la réalisation de tests (éthylomètre, test urinaire, ...) par un professionnel. Le refus de la réalisation de ces tests est considéré comme un non-respect du contrat de soins. En fonction des résultats de ces tests et/ou de l'état clinique constaté, des décisions thérapeutiques peuvent être prises : transfert vers une autre structure, suspension du programme thérapeutique individualisé, exclusion temporaire ou définitive...

Dans la situation où vous vous présenteriez dans un état d'intoxication aigue à une substance psychoactive lors d'une venue à AddiPsy et que votre retour à domicile serait prévu en voiture, l'équipe soignante se réserve le droit d'effectuer les actions suivantes :

- Vous inviter à remettre vos clés de voiture à l'équipe soignante
- Appeler la personne de confiance et/ou la personne à prévenir avec votre accord afin de vous raccompagner à votre domicile (ou une autre personne de votre entourage si refus ou personne de confiance ou à prévenir non joignables)
- Vous informer sur les risques liés à la conduite sous l'emprise de substances psychoactives
- Proposer de vous prescrire un VSL pour le retour à domicile

### > Quelques règles à observer

#### o Générales

- **Calme** : afin de respecter ce lieu de soins vous êtes invité à veiller au calme dans l'ensemble des locaux, y compris dans les parties communes et les espaces extérieurs.
- **Il vous est demandé de ne pas quitter la structure entre deux soins.**
- **Cigarettes (ou cigarettes électroniques)** : il est interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux. Fumer et vapoter est possible à l'extérieur, mais en dehors des temps thérapeutiques.

- **Téléphone et smartphone** : l'utilisation du téléphone est autorisée au sein du Centre Ambulatoire AddiPsy, en restant discret et sans gêner les autres patients. Vous êtes prié de l'éteindre lors des activités thérapeutiques, groupales ou individuelles. Pour préserver le calme et la sérénité de cet espace de soins, il vous est demandé une utilisation du téléphone en toute discrétion. La diffusion de musique est interdite.
- **Réseaux sociaux et web** : toute personne qui diffuserait sur le web et les réseaux sociaux des vidéos ou images prises sans le consentement des personnes filmées s'expose à des poursuites et des sanctions pouvant aller jusqu'à 45 000 euros d'amende et une peine d'emprisonnement.
- **Comportement** : une attitude inadaptée, agressive ou irrespectueuse n'est pas tolérée.
- **Locaux** : la consommation de boisson et de nourriture extérieure au Centre Ambulatoire est interdite
- **Matériel** : merci de respecter les locaux et le matériel. Les dégradations et vols vous seraient facturés. A la fin d'une activité thérapeutique nous vous demandons de participer au rangement de la salle.
- **Trafics, trocs, échange d'argent et jeux d'argent** : ils sont formellement interdits au sein du Centre Ambulatoire AddiPsy.
- **Tenue vestimentaire et hygiène** : il vous est demandé de porter une tenue appropriée à la structure et adaptée aux temps thérapeutiques. Veillez également à observer une hygiène corporelle correcte. En cas de non-respect des règles élémentaires d'hygiène, le personnel peut intervenir et vous demander de respecter ces règles (exemples : propreté des vêtements, odeur corporelle, ...).
- **Effets personnels** : de préférence ne venez pas au centre ambulatoire avec des objets de valeur ou des sommes d'argent trop importantes, pour éviter des risques de perte ou de vol dont AddiPsy ne pourra être tenu responsable.
- **Il est interdit d'introduire des animaux dans le centre.**

#### o Entre patients

- Vous êtes prié de veiller à votre attitude envers les uns et les autres. Celle-ci doit être respectueuse et bienveillante.
- Les événements festifs (anniversaire, départ,...) sont interdits au centre ambulatoire, conformément à ce qui est attendu d'un lieu de soin.

#### o Avec les professionnels

- **Respect** : il est exigé un respect mutuel entre les professionnels et les patients. Les relations doivent être adaptées et respectueuses. Le vouvoiement est obligatoire. Aucun propos, aucun acte agressif et/ou déplacé ne sera toléré.

#### Tous les membres du personnel sont habilités à faire respecter le règlement intérieur

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_  
déclare avoir lu attentivement et compris le règlement intérieur. Je m'engage à le respecter.

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

Lieu : \_\_\_\_\_

Signature du patient :

Signature d'un membre de l'entourage :

Signature du professionnel :



**Centre Ambulatoire AddiPsy**  
Immeuble Ambre - Bât M2 - RDC  
164, avenue Jean Jaurès - 69007 LYON

**Ouverture du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30**  
Rendez-vous au 04 72 94 34 03

[accueil@addipsy.com](mailto:accueil@addipsy.com)  
[www.addipsy.com](http://www.addipsy.com)

Métro B : station Jean Jaurès  
Bus C, ZI 6 : arrêt Place Jean Jaurès  
Bus C 22 : arrêt Pré Gaudry - Yves Farge  
Bus C7 : arrêt Place Jean Jaurès

