



Santélrys

Bourgogne  
Franche-Comté



# Livret d'accueil



Madame, Monsieur,

Santélys Bourgogne - Franche-Comté vous souhaite la bienvenue.

Ce livret d'accueil, conçu pour vous, rassemble toutes les informations dont vous aurez besoin au cours de votre parcours à nos côtés. Il a pour objectif de vous informer sur notre organisation, les modalités de prise en charge ainsi que vos droits.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes et administratives mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de prestations de qualité, adaptées à votre situation et dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

Toute l'équipe de Santélys Bourgogne - Franche-Comté attache une grande importance à la qualité de votre prise en charge. C'est pourquoi nous recueillerons régulièrement votre avis. Celui-ci nous sera précieux pour l'amélioration de nos prestations.

Nous sommes à votre disposition pour toute question au  
**03 80 72 94 00.**

François JAGER,  
Directeur Délégué Santélys Bourgogne - Franche-Comté



# Sommaire

Présentation de Santélys Bourgogne - Franche-Comté	Page 02
Nos engagements	Page 07
Vos droits	Page 11
Les différentes modalités de dialyse	Page 18
L'organisation de votre prise en charge	Page 20
Votre prise en charge à domicile	Page 24
Votre prise en charge en unité et en centre	Page 26
Le financement de votre dialyse	Page 28
Charte de la personne hospitalisée	Page 30



# Présentation de Santélys Bourgogne - Franche-Comté

Santélys Bourgogne - Franche-Comté (Santélys BFC) est une association à but non lucratif spécialisée dans la prise en charge, à domicile ou en unité, des patients insuffisants rénaux chroniques.

Filiale de Santélys, association spécialisée dans la santé à domicile et la formation située à Loos (59), Santélys BFC permet une prise en charge de proximité au travers de ses

15 unités de dialyse réparties sur les régions Bourgogne et Franche-Comté ainsi que dans le département de l'Ain.

## Santélys en quelques mots

Depuis sa création il y a plus de 110 ans, Santélys ne cesse d'apporter des solutions innovantes favorisant ainsi l'amélioration continue de la prise en charge globale du patient et de l'usager à domicile.

Les équipes pluridisciplinaires, en partenariat avec les professionnels et acteurs de santé locaux, permettent la prise en charge globale :  
➤ des personnes souffrant d'**insuffisance rénale chronique** nécessitant une dialyse dans un

des 47 établissements de proximité ou à domicile

- des patients nécessitant des soins techniques à domicile dans le cadre de soins palliatifs, des pansements complexes, une rééducation... lors d'une **Hospitalisation A Domicile**
- des patients diabétiques nécessitant un **traitement par pompe à insuline**
- des patients **insuffisants respiratoires chroniques** ou souffrant de syndrome d'apnées du sommeil

- > des patients atteints de cancers, de pathologies neuro-dégénératives... nécessitant une **nutrition entérale** ou un traitement par **perfusion**
- > des personnes en situation de handicap et des personnes âgées dépendantes par la mise à disposition de ses **Services de Soins Infirmiers A Domicile** et de son **Equipe Spécialisée Alzheimer A Domicile**.

Santélys assure également la coordination, la prévention, le dépistage et l'éducation des patients et usagers.

## Santélys BFC

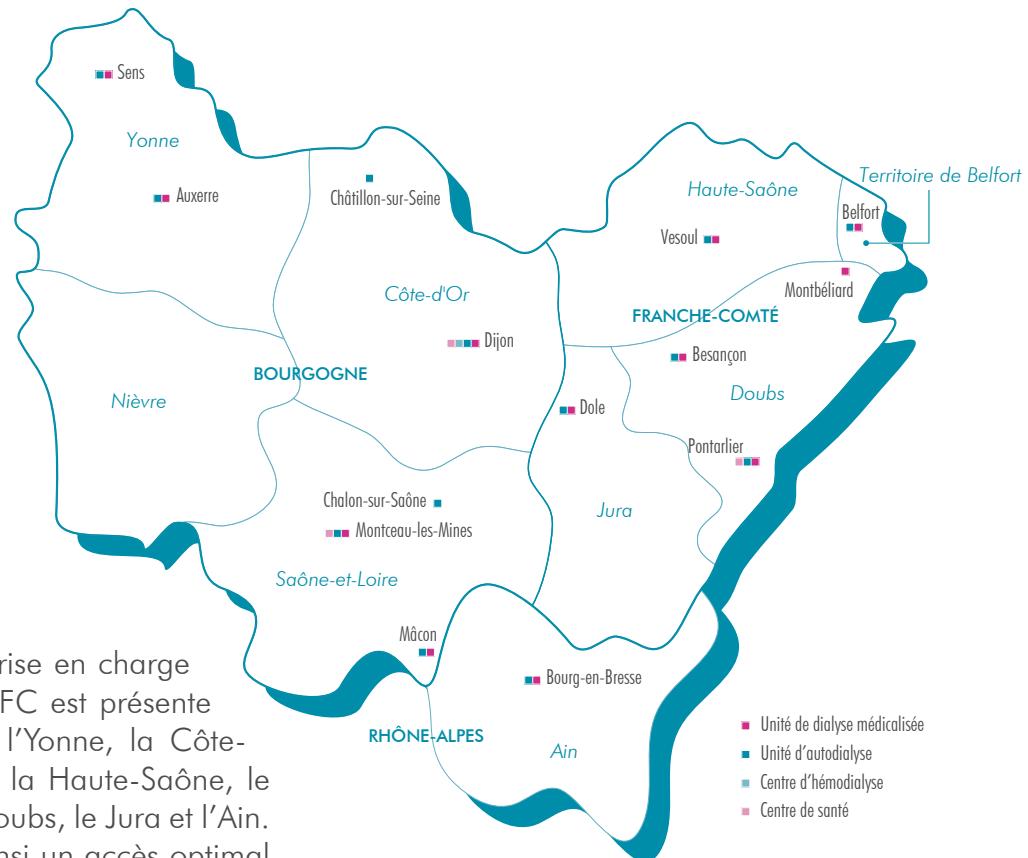
Afin de permettre une prise en charge de proximité, Santélys BFC est présente dans 8 départements : l'Yonne, la Côte-d'Or, la Saône-et-Loire, la Haute-Saône, le Territoire de Belfort, le Doubs, le Jura et l'Ain. Santélys BFC garantit ainsi un accès optimal aux différentes techniques de dialyse ainsi qu'à la transplantation rénale.

Les équipes pluridisciplinaires de Santélys BFC travaillent en complémentarité avec les centres hospitaliers d'Auxerre, Chalon-sur-Saône, Dijon, Mâcon, Sens, Belfort-Montbéliard, Besançon, Dole, Vesoul et Bourg-en-Bresse. Cette organisation, centrée sur les équipes médicales de néphrologie, permet une prise en charge globale et coordonnée du patient.

Autour de ces principales activités, Santélys BFC assure également des actions de

Parallèlement aux activités de soins, Santélys forme les professionnels de demain via son Institut de Formation en soins Infirmiers, son Institut de Formation d'Aides-Soignants, ses classes préparatoires aux concours paramédicaux ainsi que son centre de formation continue et son centre de bilan de compétences.

En savoir plus : [www.santelys.fr](http://www.santelys.fr)



prévention et de dépistage au sein de centres de santé spécialisés dans les pathologies rénales situés à Montceau-les-Mines, Dijon et Pontarlier, ainsi que des actions en santé et maintien à domicile avec l'insulinothérapie par pompe.

Enfin, l'association participe à des programmes d'éducation thérapeutique.

### Santélys BFC en quelques chiffres :

- > plus de 30 ans d'expérience
- > plus de 1000 patients pris en charge par an
- > plus de 400 professionnels partenaires.

## Projet associatif et valeurs de Santélys Bourgogne - Franche-Comté

La vocation générale de Santélys BFC est d'œuvrer pour :

- > la prévention des maladies chroniques affectant la fonction rénale
- > l'amélioration de la qualité de vie des patients dialysés
- > le maintien en dialyse à domicile ou en unité de proximité et l'accès à la transplantation
- > la formation initiale et continue des professionnels de santé

L'objectif principal de Santélys BFC est de permettre une prise en charge globale du patient insuffisant rénal quels que soient son âge, sa dépendance et son état de santé.

Cette prise en charge globale est notamment rendue possible grâce :

- > à la vision du patient comme une personne devant vivre avec sa maladie/son handicap dans les meilleures conditions possibles
- > à la prise en compte des difficultés de l'entourage et des aidants
- > à l'intervention d'équipes pluridisciplinaires qualifiées à domicile et dans les unités
- > à l'évolution des métiers et des compétences
- > au développement et à la mise en œuvre de projets innovants
- > au décloisonnement des secteurs sanitaire et médico-social.

Le patient et son entourage sont au cœur des préoccupations de Santélys BFC.

Un projet de soins personnalisé est proposé à chaque patient, en coordination avec les professionnels de santé prescripteurs. En cas d'évolution de la situation médicale ou personnelle du patient, ce projet pourra être réévalué en conciliant les objectifs thérapeutiques, la sécurité des soins ainsi que la qualité de vie.

Le projet associatif s'inscrit dans une filière coordonnée de prise en charge de l'insuffisance rénale. Il est construit autour d'un projet médical mis en œuvre en coopération avec les établissements hospitaliers partenaires. Cette organisation des soins coordonnée avec les centres prescripteurs permet à Santélys BFC de répondre à l'évolution des besoins de santé et de mettre en place des solutions thérapeutiques efficaces et innovantes.

La prise en charge globale des patients et usagers s'inscrit dans ce cadre, et dans le respect des valeurs de Santélys BFC, à savoir :

- > la compétence et le professionnalisme
- > la sécurité et la qualité des soins
- > le respect des droits des patients
- > l'anticipation et la participation à l'évolution du système de santé
- > l'humanisme
- > l'innovation
- > la transparence.

Pour assurer ces activités, Santélys BFC s'appuie sur un ensemble de professionnels, aux tâches diversifiées et complémentaires, réunis autour des objectifs de l'association.



# L'organisation

Le Conseil d'Administration de Santélys BFC est présidé par M. Pierre TISSERAND.

L'organisation est dirigée M. François JAGER, Directeur Délégué, en collaboration avec les responsables des services.

La Direction s'appuie sur les compétences des professionnels et l'expertise des instances qui participent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans leur domaine d'intervention :

**CDU**  
Commission des Usagers

Droits des patients  
et qualité de la prise en charge

**CME**  
Conférence Médicale des Etablissements

Prise en charge médicale  
et sécurité des soins

**COMEDIMS**  
COmmission du MEdicament  
et des DIspositifs Médicaux Stériles

Prise en charge médicamenteuse

**Commission des vigilances**  
et de lutte contre les infections  
associées aux soins  
EOH - Equipe Opérationnelle d'hygiène

Prévention et maîtrise du risque infectieux  
Gestion des risques

**CREX**  
Comité de Retour EXpériences

Prévention des risques

**CCESI**  
Commission de Coordination  
des Evolutions du Système d'Information

Informatisation du dossier du patient

**CODASE**  
COmité de veille sur la Douleur,  
l'Alimentation, le Sommeil  
et l'Environnement du patient dialysé

Prise en charge de la douleur,  
éducation thérapeutique et amélioration  
de la qualité de vie du patient

Cette organisation s'appuie également sur l'expérience de représentants d'usagers et d'associations partenaires de Santélys BFC :

**Association des Insuffisants Rénaux Comtois**  
4 rue Branly  
25000 Besançon  
Tél. 03 81 81 12 01  
[www.francerein.org/region/franche-comte](http://www.francerein.org/region/franche-comte)  
[franchecomte@francerein.org](mailto:franchecomte@francerein.org)

**France Rein Bourgogne**  
26 rue de Dijon  
21121 Fontaine-Les-Dijon  
Tél. 06 14 67 63 89  
[www.francerein.org/region/bourgogne](http://www.francerein.org/region/bourgogne)  
[nic.duplus@gmail.com](mailto:nic.duplus@gmail.com)

**Association des Insuffisants Rénaux de l'Ain**  
107 allée des Magnolias  
01960 PERONNAS  
Tél. 04 74 21 69 42  
Tél. 06 81 17 93 19  
[www.fnair.asso.fr](http://www.fnair.asso.fr)  
[georges.parry@laposte.net](mailto:georges.parry@laposte.net)



**Ces instances et associations sont à votre disposition. Pour toute information complémentaire, contactez-nous au 03 80 72 94 00**



# Nos engagements

## Le respect des chartes exprimant les droits et libertés du patient

L'ensemble des professionnels intervenant dans votre prise en charge s'engagent à respecter la **Charte de la personne hospitalisée**. Cette charte, dont vous trouverez un résumé en page 30 du présent livret, rappelle vos principaux droits. Le document intégral ainsi que sa traduction en plusieurs langues sont disponibles sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) ou

sur simple demande auprès de notre secrétariat. La version braille est également tenue à votre disposition.

De même, Santélys BFC s'engage à respecter la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, charte disponible sur simple demande.

## La qualité et la sécurité de la prise en charge

Santélys BFC est impliquée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Des évaluations de pratiques professionnelles ainsi que des enquêtes de satisfaction auprès des patients et des professionnels de santé partenaires sont régulièrement réalisées. Les résultats sont analysés et font l'objet d'un plan d'action d'amélioration de la qua-

lité et de la sécurité des soins. Ils sont affichés en unités et disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat.

Santélys BFC participe également tous les 2 ans au recueil d'indicateurs nationaux visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS).

Le détail de ces indicateurs est joint au présent livret d'accueil.

En complément, une évaluation globale externe (certification) est menée périodiquement par la Haute Autorité de Santé missionnée par le Ministère de la Santé.

Les résultats de ces différentes évaluations sont disponibles sur les sites [www.santelysbfc.fr](http://www.santelysbfc.fr), [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr), rubriques « Grand public » et « Certification des établissements de santé » et sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr). Ils sont également affichés en unités et disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat.

## La lutte contre les infections associées aux soins

L'hygiène est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le respect des règles d'hygiène contribue à la prévention du risque infectieux.

Santélys BFC mène une politique de prévention, de surveillance et de suivi des infections associées aux soins : un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN) et une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène** (EOH) veillent à l'application des règles de bonnes pratiques.

Le CLIN détermine chaque année un programme d'actions de lutte contre les infections associées aux soins. Les axes prioritaires de ce programme reposent sur :



- > la mise en place et l'actualisation de protocoles de prévention du risque infectieux (hygiène des mains, désinfection du matériel, gestion des déchets d'activités de soins...)
- > la surveillance et la prévention des infections et épidémies
- > la formation des professionnels et l'information des patients
- > l'évaluation du respect des bonnes pratiques.

Le contenu détaillé de ce programme et la composition du CLIN sont disponibles sur simple demande.

Les résultats des actions mises en œuvre par Santélys BFC dans le domaine de la lutte contre les infections associées aux soins sont présentés sous forme d'indicateurs ICALIN répondant à un cahier des charges établi par le Ministère de la Santé.

Le suivi tient compte de 3 indicateurs :

1. **l'Indice Composite des Activités de lutte contre les Infections Nosocomiales** (ICALIN) mesure l'organisation et les actions mises en place par l'établissement en matière de lutte contre les infections associées aux soins.
2. **l'Indicateur Composite d'Activité de lutte contre les Bactéries Multi-Résistantes** (ICA-BMR) mesure les actions de surveillance et de prévention des BMR.
3. **l'Indice de Consommation des Solutions HydroAlcooliques** (ICSHA) mesure la quantité (volume) de solutions hydroalcooliques utilisées par les professionnels de santé pour réaliser l'hygiène des mains. C'est une mesure clé de prévention de nombreuses infections nosocomiales.

Les tableaux de bord annuels des activités de lutte contre les infections associées aux soins sont consultables sur le site Internet [www.santelysbfc.fr](http://www.santelysbfc.fr) et à partir du site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr). Ils sont également joints au présent livret d'accueil et affichés en unité.

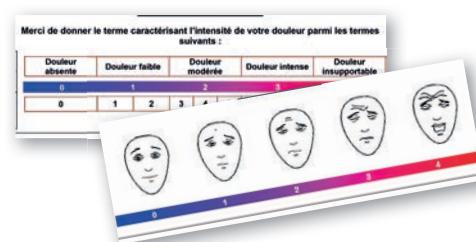


## La prise en charge de la douleur

Santélys BFC est engagée dans la prise en charge de la douleur. Le Comité de veille sur la Douleur, l'Alimentation, le Sommeil et l'Environnement du patient dialysé (CODASE), impliquant les professionnels de santé, veille au déploiement d'actions de sensibilisation et d'amélioration sur ce thème.

Il existe aujourd'hui des traitements et des techniques efficaces capables de prévenir et de soulager la douleur.

Des moyens d'évaluation sont disponibles afin d'en mesurer l'intensité.



## La promotion de la bientraitance

Santélys BFC est engagée dans une démarche de promotion de la bientraitance, conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

### Principes de la charte

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient
2. Donner au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale
3. Garantir au patient d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision
4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient

5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives du patient
6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale
7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie
8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations (accueil, hygiène, etc.)
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Source HAS



## L'accès à la transplantation

Après un bilan qui permet de vérifier les indications et contre-indications à la greffe, vous pouvez demander à être inscrit sur la liste d'attente d'un centre de transplantation.

Il y a plus de personnes en attente de greffe que de greffons disponibles. Lorsqu'un organe est prélevé, il est attribué à un patient selon des règles précises, élaborées par l'Agence de Biomédecine, en lien avec la communauté médicale.

L'intervention chirurgicale est réalisée dans un Centre Hospitalier Universitaire (CHU). Dans nos régions, les transplantations sont assurées principalement par les CHU de Besançon et de Dijon, et dans certains cas sur la région

lyonnaise. Le nouveau rein est introduit dans la partie inférieure de l'abdomen et raccordé à la vessie. Les vaisseaux sont ensuite suturés. Le sang peut alors à nouveau être filtré par le rein, qui assure sa fonction d'épuration.

Une hospitalisation d'environ deux semaines est nécessaire après l'intervention. Quelques jours ou quelques semaines sont généralement nécessaires avant que le rein se remette à fonctionner et la dialyse doit parfois être maintenue pendant ce laps de temps.

Un suivi régulier sera réalisé en liaison avec votre néphrologue et votre médecin traitant, et vous devrez observer un traitement antirejet sans interruption.

## Réflexion éthique

Dans leur pratique quotidienne, les professionnels de santé peuvent être confrontés à des questions éthiques liées à l'évolution des techniques de soins, à la maladie, à l'état de dépendance, à l'âge... et aux pratiques de soins.

Depuis plusieurs années, Santélys BFC s'est engagée dans une démarche éthique afin

d'accompagner les équipes soignantes dans ce questionnement. Aussi, des temps d'échange et de réflexion sur les situations rencontrées sont organisés et des outils pédagogiques sont mis à disposition.

Ces actions contribuent ainsi à améliorer la qualité de votre prise en charge et le respect de vos attentes et de vos droits.

## L'accès aux soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus visant au confort et au mieux-être de la personne malade et de son entourage. Ils sont pratiqués par une équipe interdisciplinaire en établissement ou à domicile.

Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Santélys BFC s'engage dans la continuité des soins et l'accompagnement des patients en soins palliatifs. Nos équipes sont à votre écoute et à celle de votre entourage et de votre médecin pour apporter des

propositions thérapeutiques, des conseils, des informations et un soutien actif ■





# Vos droits

## Votre consentement à l'admission et durant la prise en charge

Votre consentement est recueilli par écrit pour votre admission à Santélys BFC (cf partie «Prise en charge» pour connaître les conditions d'admission). Votre accord oral est également recherché avant tout acte de soins, sauf impossibilité. Vous pouvez refuser un soin. Dans ce cas, ce refus sera inscrit dans votre dossier et votre médecin en sera averti afin de vous informer des risques et conséquences.

S'agissant des patients mineurs et des personnes mises sous tutelle, le consentement du (ou des) représentant(s) légal(aux) est systématiquement recueilli.

À votre écoute, les professionnels de Santélys BFC élaborent avec vous un projet thérapeutique personnalisé, adapté à vos souhaits et à vos besoins.

## Le secret et la confidentialité des informations vous concernant

L'ensemble des professionnels, y compris les stagiaires, exercent leur activité et vous accompagnent en respectant votre vie privée. Ils sont tenus à la discréction et au secret professionnel pour toutes les informations vous concernant. Ces informations peuvent néanmoins être échangées entre professionnels de santé participant à votre prise en charge, sauf opposition de votre part.

À l'occasion de votre prise en charge par Santélys BFC, des informations nominatives vous concernant, d'ordre administratif et médical, sont recueillies par le personnel.

Elles peuvent faire l'objet de traitements par des moyens informatiques dans le but d'assurer la continuité des soins, d'analyser l'activité ou de développer la recherche médicale.

Santélys BFC veille à la sécurité matérielle et technique du traitement de ces informations ainsi qu'à leur conservation. Les personnels respectent strictement la confidentialité de ces informations.

Le traitement de vos données est réalisé dans le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978) et de la loi relative à la protection des données personnelles (Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018). La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et le délégué à la protection des données de Santélys BFC veillent au respect de ces obligations légales.

Ainsi, vous bénéficiez - pour motifs légitimes et sauf obligation légale - d'un droit d'information, d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, à la limitation, à la portabilité

des données vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL au sujet de ces données. À ce titre, vous pouvez vous rapprocher du délégué à la protection des données de Santélys par mail : dpo@santelys.fr ou par courrier : Santélys - À l'attention du DPO - Parc Eurasanté - 351 rue Ambroise Paré 59120 LOOS.



## La personne de confiance / la personne à prévenir

Durant votre prise en charge à Santélys BFC, vous pouvez désigner, avec leur accord, une personne de confiance (parent, proche, votre médecin traitant...) et une personne à prévenir.

Vous pouvez les désigner par écrit, lors de l'admission et/ou tout au long de votre parcours de soins. La cosignature de la personne de confiance est obligatoire.

La désignation est valable pour toute la durée de la prise en charge, sauf si vous en décidez autrement. Vous pouvez modifier votre choix à tout moment en informant Santélys BFC.

### La personne de confiance aide à la prise de décisions

Si vous êtes en état de décider :

> elle peut vous assister dans votre parcours de soins (examens, entretiens médicaux...) et reçoit l'information sur votre état de santé pour vous aider à prendre les décisions.

Si vous n'êtes pas en état de décider :

- > elle est systématiquement consultée, sauf urgence ou impossibilité, pour rendre compte de vos volontés, souhaits et aider les professionnels de santé à prendre une décision sur la réalisation d'une intervention, d'une investigation et/ou sur la limitation ou l'arrêt de traitement
- > son avis prévaut sur tout autre témoignage (à l'exclusion des directives anticipées cf page 13) dans les décisions d'investigation, d'intervention et de traitement et en cas de phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable.

### La personne à prévenir

#### vous apporte un soutien moral

- > Elle est prévenue en cas d'aggravation de votre état de santé pour vous soutenir et vous accompagner. Elle ne sera pas destinataire des informations médicales vous concernant, sauf volonté contraire de votre part.

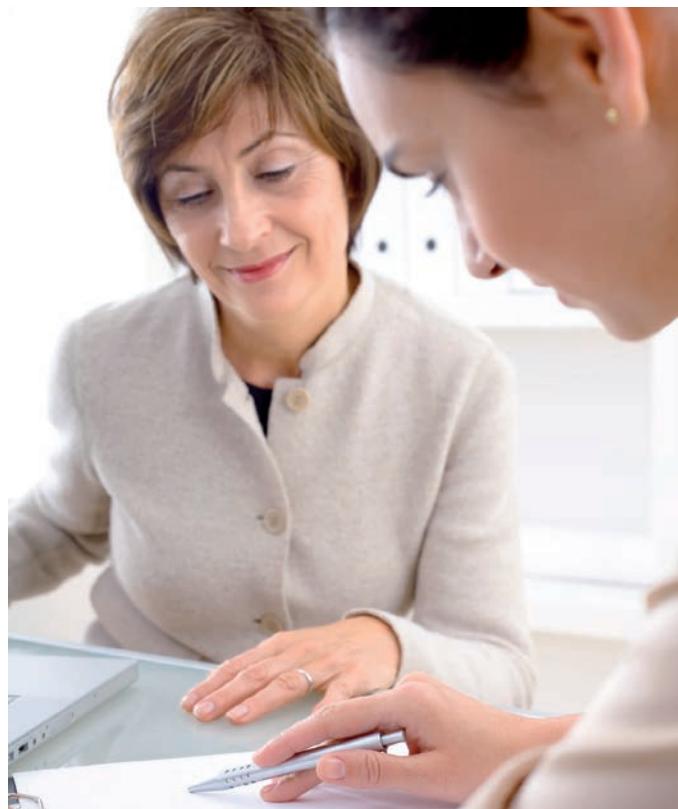
Il est fréquent que la personne à prévenir et la personne de confiance soient une même personne (ex : le conjoint). Néanmoins, elles peuvent être différentes : pour une personne vivant seule, la personne à prévenir peut être une voisine, le fils, la belle-fille, un membre de la famille qui n'a pas forcément connaissance de son état de santé tandis que la personne de confiance peut être la meilleure amie, le médecin traitant, le frère, l'infirmier...

## L'information sur votre état de santé

Votre médecin est responsable de la délivrance des informations médicales vous concernant (pathologie, diagnostic, évolution, traitements, évaluation bénéfices/risques...).

Il vous informe sur votre état de santé, sauf votre volonté d'être tenu dans l'ignorance ou dans les cas d'urgence ou d'impossibilité. L'équipe soignante de Santélys BFC est à votre disposition pour répondre à toute question concernant les actes de soins qu'elle réalise.

Les professionnels s'efforcent de vous délivrer une information claire, loyale et appropriée.



Ils restent à votre disposition en cas d'incompréhension.

S'agissant des patients mineurs et des personnes mises sous tutelle, l'information est également délivrée au(x) représentant(s) légal(aux).

## Les directives anticipées - Loi « Léonetti Claeys »

### n°2016-87 du 2 février 2016

La loi vous permet d'exprimer votre volonté dans le cas où vous seriez, un jour, hors d'état de l'exprimer. Il s'agit des directives anticipées. Elles expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitements ou d'actes médicaux. Elles sont modifiables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Santélys BFC et/ou votre médecin peuvent recueillir ces informations et les transmettre aux professionnels de santé concernés. Nous tenons à votre disposition un formulaire pour vous aider à les rédiger. Si vous souhaitez plus d'informations, veuillez vous rapprocher de votre médecin ou de l'équipe soignante.

**Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, merci de nous en informer afin de nous permettre de respecter votre volonté.**

## Le recueil de votre satisfaction



Toute l'équipe de Santélys BFC attache une grande importance à la qualité de votre prise en charge. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé (accompagné d'une enveloppe retour) afin de recueillir votre avis. Celui-ci nous sera précieux pour améliorer nos pratiques.

Vous avez également la possibilité de vous exprimer en adressant un e-mail à :  
[contact@santelysbfc.fr](mailto:contact@santelysbfc.fr)

## Les insatisfactions et réclamations

En cas d'insatisfaction ou de problème rencontré au cours de votre prise en charge, vous avez la possibilité de vous adresser directement au personnel d'encadrement en contactant Santélys BFC.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous avez la possibilité d'adresser un courrier à la Direction.

Toute plainte ou réclamation écrite est consignée dans un registre. Elle est systématiquement analysée par la Direction selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (cf page 16).

La Direction fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de participer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous pouvez contacter et rencontrer les médiateurs de cette commission en prenant rendez-vous auprès de notre secrétariat en composant le 03 80 72 94 00. Leurs noms sont cités dans la liste ci-contre.

Ils écouteront vos motifs de réclamation, vous accompagneront dans votre réflexion et tenteront de rétablir une relation de confiance. Ils évoqueront votre problème en commission afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.



# Liste des membres de la Commission des Usagers

## Membres de droit

### Président de la CDU

> **M. FLAMMARION**

Président de l'ARUCAH BFC

### Vice-Président de la CDU

> **Mme MAURICE**

Directrice des Soins

### Membres d'associations représentatives des usagers

> **Mme CHANDIOUX**

UFC Que Choisir 21

> **Mme CUNEY**

FRANCE REIN Franche-Comté

> **Mme BERTIN**

ARUCAH

> **M. FLAMMARION**

Président de l'ARUCAH BFC

### Médiateurs médecins

> **M. le Docteur GUILLAUMIE**

Néphrologue

> **M. le Professeur CHALOPIN**

Néphrologue

### Médiateurs non-médecins

> **Mme FROISSARD**

Pharmacien gérant

> **M. MEKRACHE**

Pharmacien adjoint

Pour obtenir les coordonnées  
des représentants des usagers,  
contactez-nous au 03 80 72 94 00

## Membres associés

### Présidents de la Conférence Médicale

> **M. le Docteur NICOLAS**

Président

> **M. le Docteur VIROT**

Vice-président

### Représentants de la Direction

> **M. DILLIES**

Directeur du Service Dialyse

> **M. JAGER**

Directeur Délégué

### Représentants du personnel

> **Mme MAURICE**

Directrice des soins

> **Mme VIOLLON**

Référente qualité

> **Mme COQUELLE**

Référente soins, pilote du processus  
« Droits des patients »

# Ce que dit la réglementation en matière de gestion 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.

## Article R1112-92

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

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

## Article R1112-93

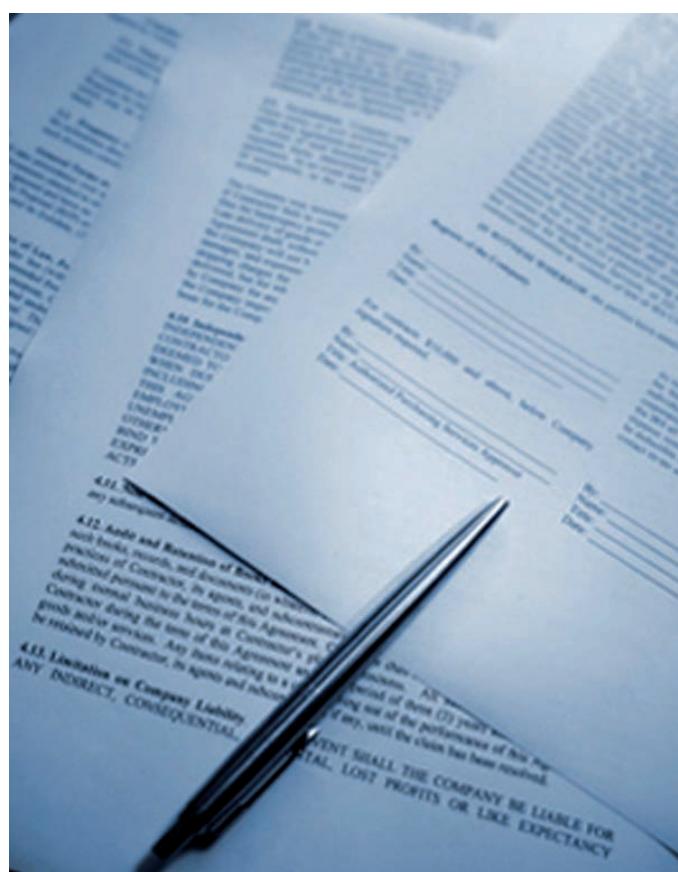
Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par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

## Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

Extraits du code de la Santé Publique



## Les modalités d'accès aux informations contenues dans votre dossier

Un dossier médical et paramédical comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de Santélys BFC. Vous pouvez accéder aux informations contenues dans ce dossier. Vos ayants droit (sauf avis contraire de votre part), le ou les représentants légaux peuvent également y accéder. L'accès à ces informations se fait directement ou par l'intermédiaire du médecin que vous aurez désigné auprès du service.

Pour cela, vous devez adresser votre demande par écrit à la Direction. Un formulaire est à votre disposition auprès du secrétariat de Santélys BFC ou de votre unité afin de vous aider à préciser votre demande.

Vous avez la possibilité de choisir le mode de communication de votre dossier :

> par consultation dans les locaux de Santélys BFC. Un membre de notre équipe peut vous accompagner afin de vous aider à comprendre les éléments contenus dans votre dossier.

> par l'envoi de copies du dossier par lettre recommandée avec accusé de réception. Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge, conformément à la réglementation.

À défaut d'indication précise, la consultation du dossier se fait dans les locaux de Santélys BFC. Les informations vous seront communiquées au plus tard dans les 8 jours suivants la date de réception de votre demande, ou dans les 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.



## La protection juridique des personnes vulnérables

Il est possible de sauvegarder les intérêts d'une personne qui ne sait plus se protéger (altération des facultés mentales) et gérer ses biens par la mise en place d'une mesure légale de protection (curatelle, tutelle...). Santélys BFC est à votre disposition pour tout complément d'information et pour vous orienter vers le personnel compétent en cas de besoin.

Si vous estimatez être victime de comportement anormal ou maltraitant, Santélys BFC peut vous venir en aide.

De même, tout agissement violent ou maltraitant est susceptible d'entraîner l'interruption de la prise en charge, voire des poursuites judiciaires.

## L'information sur le don d'organes

Le guide «La greffe à partir d'un donneur vivant peut être une solution» édité par l'Agence de la Biomédecine est disponible en annexe du présent livret d'accueil et sur le site Internet : [www.agence.biomedecine.fr](http://www.agence.biomedecine.fr) ■





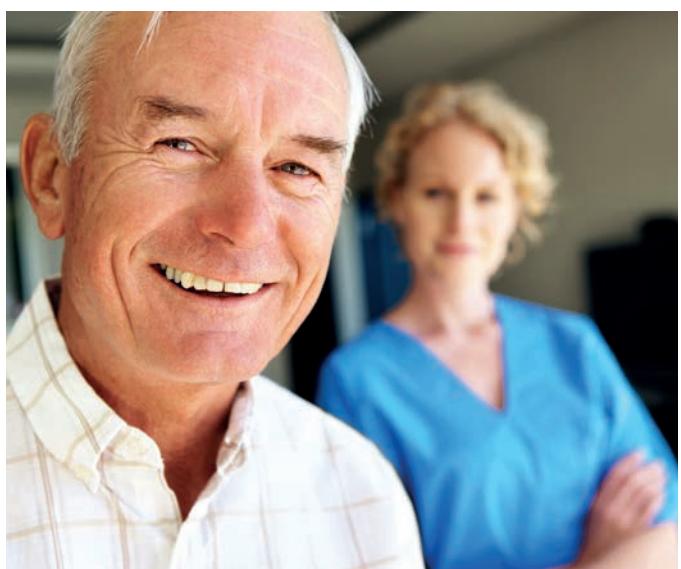
# Les différentes modalités de dialyse

Les reins assurent l'élimination de certains déchets produits par l'organisme, les excédents en eau, l'équilibre des minéraux et la sécrétion d'hormones. Les fonctions rénales peuvent être progressivement altérées créant un état d'insuffisance rénale chronique qui, à un stade évolué, nécessite un traitement de substitution par une méthode de dialyse, hémodialyse ou dialyse péritonéale. Dans certain cas, il est possible de procéder à une transplantation rénale (cf page 10).

## La dialyse péritonéale

La dialyse péritonéale utilise une membrane intracorporelle, le péritoine, comme membrane filtrante pour nettoyer le sang de ses déchets. Cette technique est généralement effectuée au domicile ou dans toutes structures d'hébergements (résidence de vacances, maison de retraite...). Elle nécessite une formation préalable du patient ou l'intervention d'un infirmier à domicile.

La pose d'un cathéter est nécessaire au niveau de l'abdomen dans la région de l'ombilic. Ce petit tuyau permet de remplir la cavité abdominale avec un liquide contenu dans une poche stérile : le dialysat.



Ce liquide va se charger progressivement des déchets produits par l'organisme et sera régulièrement renouvelé, en étant drainé hors de l'organisme puis remplacé par une nouvelle solution de dialysat.

En dehors des changements de poches de dialysat (3 à 4 fois par jour en général ou avec l'assistance d'une machine automatique pendant votre sommeil), vous pourrez vous déplacer librement et poursuivre vos activités habituelles.

## L'hémodialyse

L'hémodialyse consiste à faire circuler le sang à l'extérieur du corps à travers une ligne extracorporelle connectée à un dialyseur, dispositif stérile à usage unique contenant la membrane filtrante.

Il est donc nécessaire d'introduire deux aiguilles dans une veine spécialement préparée, au cours d'une petite intervention chirurgicale : la «fistule». Une aiguille permet de recueillir le sang contenant les déchets qui seront épurés dans le dialyseur, l'autre permet de restituer le sang nettoyé de ses déchets.

Dans le dialyseur, le sang entre en contact avec une solution appelée «dialysat», chargée de recueillir les déchets et les sels minéraux en excès.

L'épuration du sang est ainsi réalisée de façon intermittente, en règle générale trois fois par semaine à raison de 4 heures par séance en moyenne.

Ce traitement est réalisé en centre, en unité de dialyse médicalisée ou en autodialyse, selon l'état de santé et la participation du patient à son traitement. Il est même possible de l'effectuer à domicile sous certaines conditions.



L'hémodialyse et la dialyse péritonéale sont deux techniques complémentaires et non-concurrentielles. Le choix repose sur votre état de santé, votre situation personnelle et familiale, et vos souhaits particuliers.

Quelle que soit la modalité de dialyse choisie, il faudra être très attentif à la régularité des séances. Le choix d'une modalité n'est pas définitif et un changement de technique est envisageable. Parlez-en avec l'équipe médicale. ■



# L'organisation de votre prise en charge

## L'admission

Votre admission est prononcée par le Directeur Délégué de Santélys BFC sur prescription médicale et avec votre consentement.

Les pièces nécessaires à votre entrée sont recueillies et transmises à Santélys BFC par votre néphrologue :

- > la prescription du médecin néphrologue
- > l'attestation de vos droits à la Sécurité Sociale en cours de validité et de votre prise en charge en ALD à 100%
- > l'attestation patient à compléter et signer
- > la copie d'une pièce d'identité en cours de validité avec photographie.

## Les professionnels participant à votre prise en charge

Durant votre prise en charge par Santélys BFC, le suivi médical est assuré par votre néphrologue lors de visites et consultations individuelles. Une astreinte médicale 24h/24 est organisée par le centre de dialyse prescripteur.

Si votre choix s'est porté sur la dialyse en unité, votre prise en charge paramédicale est assurée

par un infirmier formé à l'hémodialyse. Il vous assiste tout au long de la séance, dispense les soins conformément à la prescription médicale et transmet au néphrologue toute information utile.

À domicile, les soins sont assurés par un infirmier libéral.

D'autres professionnels participent également à votre prise en charge, que ce soit en unité ou à domicile :

- > **le service administratif** assure la gestion administrative de votre dossier
- > **le service infirmier** assure un soutien en termes d'hygiène et d'organisation de votre séance
- > **le service pharmacie** assure la gestion et la délivrance des produits de santé
- > **le service technique** assure la mise à disposition et la maintenance des dispositifs médicaux
- > **les services transverses** : logistique, bâtiment, système d'information, qualité et gestion des risques, comptabilité...

Vous pouvez les joindre en appelant le 03 80 72 94 00.



Les professionnels de Santélys BFC ne sont pas autorisés à recevoir de gratification financière ou matérielle.

## Un accueil coordonné autour d'une équipe médicale

L'accueil au sein de Santélys BFC débute par la prescription d'un médecin néphrologue. La prescription détermine votre prise en charge en dialyse, à domicile ou en unité.

Au préalable, vous avez été informé de l'organisation de votre prise en charge, coordonnée entre le centre prescripteur et Santélys BFC.

Avant toute décision, vous bénéficiez d'une période d'information et d'orientation qui fait

partie du programme d'éducation du patient, d'une durée variable selon votre situation personnelle (quelques jours à plusieurs semaines). Pendant cette période, le personnel est tout particulièrement à votre écoute et vous apporte une information personnalisée.

Les différentes modalités de dialyse vous sont présentées ainsi que les unités les plus proches de votre domicile.

À l'issue de cette période de réflexion, vous choisissez une modalité de dialyse en accord avec l'équipe médicale.

Tout au long de votre traitement, et quel que soit le lieu de votre dialyse, l'équipe médicale assure votre prise en charge.

Les professionnels de santé interviennent dans le cadre d'un projet médical qui prévoit la coopération entre Santélys BFC et le centre hospitalier prescripteur. D'autres établissements peuvent également être associés à cette coopération (cliniques, soins de suite, maisons de retraite...).



Le projet médical définit notamment :

- > les bonnes pratiques de néphrologie et les démarches d'évaluation mises en œuvre par les médecins
- > l'organisation médicale pour assurer la continuité des soins dans les différentes techniques de dialyse
- > les modalités d'information et d'orientation des patients, ainsi que les programmes d'éducation thérapeutique proposés
- > les conditions de repli et d'hospitalisation des patients dialysés

- > l'accès à la transplantation
- > les coopérations entre établissements et la coordination entre les professionnels (par exemple avec votre médecin traitant).

Santélys BFC assure une coordination médicale pour favoriser la concertation utile au travail des différentes équipes, notamment pour l'évaluation et l'amélioration des pratiques professionnelles.

## Le dossier patient partagé

Un dossier patient unique permet à chaque professionnel participant à votre prise en charge (médecin, pharmacien, infirmier) d'être complètement et rapidement informé de votre situation, que ce soit au moment de votre dialyse, d'une hospitalisation, d'une consultation ou en cas d'urgence.

Les actions de ces professionnels sont enregistrées et partagées dans un logiciel dossier Patient accessible dans tous les établissements participant à la coopération.



## Mise en œuvre de la télémédecine



Au cours de votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons vous faire bénéficier des meilleurs soins dans des conditions optimales de confort avec le concours de professionnels spécialisés si nécessaire.

Ainsi, dans certaines unités ou progressivement à votre domicile, notre établissement pourra vous proposer avec votre accord, de bénéficier de dispositifs de télémédecine reliés à d'autres structures, pouvant permettre une consultation, une expertise ou une assistance médicale à distance (appelée acte de télémédecine), évitant ainsi le transport vers le professionnel de santé spécialiste.

## Une prise en charge adaptée à chaque modalité de dialyse

L'action des personnels soignants diffère selon la modalité de dialyse choisie et votre autonomie. La priorité est de veiller à votre sécurité, au respect de la prescription médicale et à la prévention de la douleur.

Au sein des unités de dialyse de Santélys BFC, l'accueil, le confort et les prestations hôtelières sont confiés aux agents de services de soins, personnels non-soignants, qui veillent également à la logistique de l'établissement.

Ces personnels sont à votre écoute et font tout pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

## Les déplacements et vacances

Si vous souhaitez vous absenter pendant plusieurs jours de votre domicile pour vacances ou autre, il convient tout d'abord de vous rapprocher de votre néphrologue qui s'assurera que votre état de santé le permet.

### Si vous êtes pris en charge en hémodialyse

Il transmettra les données nécessaires au centre qui vous accueillera. Merci de nous signaler vos périodes d'absence afin d'accorder au mieux les livraisons avant ou après vos déplacements. L'établissement d'accueil fournit l'ensemble des consommables nécessaires à vos séances.

### Si vous êtes pris en charge en dialyse péritonéale

**Vous vous déplacez en France métropolitaine**  
Nous organisons la livraison des poches nécessaires à votre traitement sur votre lieu de séjour. Le reste des consommables et le petit matériel sont transportés par vos soins. Pour ce faire, prenez contact avec le service



pharmacie quatre semaines avant la date de votre départ.

### Vous vous déplacez hors de la France métropolitaine

Suivant les pays, il peut être possible d'organiser la livraison des poches sur votre lieu de séjour. Il vous est demandé de prendre contact avec le service pharmacie au moins trois mois avant la date de votre départ.

## Votre sortie

La fin de votre prise en charge est prononcée :  
> par décision médicale (dans le cas d'une hospitalisation, votre retour est garanti sauf avis contraire de votre néphrologue)  
> par décision administrative du Directeur Délégué de Santélys BFC

> si vous ne souhaitez plus être pris en charge par Santélys BFC. Vous devez contacter un personnel d'encadrement qui remplira avec vous le formulaire d'arrêt de prise en charge ■



# Votre prise en charge à domicile

Quelle que soit la modalité de dialyse à domicile choisie, la présence d'une tierce personne, entourage ou professionnel de santé, vous aidera à prendre en charge votre traitement.

## La dialyse péritonéale continue ambulatoire (DPCA)

En DPCA, une poche d'environ deux litres de solution de dialysat s'écoule dans votre abdomen (au niveau du péritoine) au moyen d'un cathéter, qui y a été préalablement inséré en dessous du nombril. Ce liquide reste présent trois à quatre heures dans la cavité péritonéale et recueille petit à petit les déchets, l'eau et les molécules excédentaires du sang filtrés à travers le péritoine.

Ensuite, la cavité abdominale est vidée en laissant s'écouler le dialysat usagé dans une poche vide, ce qui correspond à la phase de drainage, avant de remplir à nouveau votre cavité péritonéale avec un dialysat neuf.

## La dialyse péritonéale automatisée (DPA)

Le principe est le même que pour la DPCA, mais dans le cas de la DPA, la dialyse est réalisée la nuit à l'aide d'une machine qui va effectuer automatiquement le renouvellement

du dialysat pendant environ une huitaine d'heures. Cette modalité présente l'avantage de préserver une totale liberté pendant la journée.

Qu'elle soit continue ambulatoire ou automatisée, la dialyse péritonéale est une méthode de traitement douce, qui offre de très bons résultats, et permet souvent une meilleure préservation de la fonction rénale, tout en conservant une bonne qualité de vie (plus grande liberté pour se déplacer, meilleure vie sociale, moins de fatigue occasionnée par les transports... ).

Elle ne peut toutefois pas être proposée aux personnes en grande surcharge pondérale ou ayant subi une intervention chirurgicale abdominale qui n'a pas permis de préserver l'intégrité du péritoine.

Quelle que soit la modalité de dialyse à domicile, la présence d'une personne de votre entourage vous aidera dans la prise en charge de votre traitement.

## L'hémodialyse à domicile (HDD et HDQ)

L'hémodialyse à domicile est organisée chez vous après une phase d'entraînement réalisée dans une unité de Santélys BFC, implantée généralement en milieu hospitalier.

Cet entraînement, d'une durée de quelques semaines à quelques mois, se fait avec la participation d'une personne de votre entourage, qui doit maîtriser avec vous le fonctionnement du matériel et l'ensemble des gestes nécessaires à la dialyse.

Au préalable, nos services auront vérifié que votre logement est adapté, et suffisamment spacieux, pour réservé une pièce à la dialyse et un espace au stockage des matériels.

Pour l'hémodialyse conventionnelle, quelques travaux seront réalisés à votre domicile par les techniciens de Santélys BFC afin de permettre l'installation d'un traitement d'eau.

En ce qui concerne l'hémodialyse quotidienne (HDQ), des séances plus courtes, généralement 6 fois par semaine, permettent une meilleure tolérance des dialyses.

L'utilisation de poches de dialysat stériles à chaque séance évite l'installation à domicile d'un traitement d'eau mais nécessite de disposer d'un espace de stockage suffisant.

Les produits et consommables nécessaires à votre dialyse seront livrés chaque mois à votre domicile par notre pharmacie.



## Le traitement des déchets

Certains déchets liés à votre dialyse nécessitent un traitement spécifique, il s'agit des Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux (DASRI). Cette prestation est assurée par un organisme agréé sous contrat avec Santélys BFC.

Les modalités de tri et de collecte vous seront communiquées par le service pharmacie.

Cependant, ces déchets ne doivent en aucun cas être accessibles au public. ■



# Votre prise en charge en unité et en centre

Afin de permettre une prise en charge de proximité, Santélys BFC est présente dans les régions Bourgogne, Franche-Comté et dans le département de l'Ain, au travers de quinze unités de dialyse et d'un centre d'hémodialyse.

## L'autodialyse

Si l'installation à domicile n'est pas possible ou si vous ne pouvez pas bénéficier de la présence d'un proche durant les séances, vous pouvez néanmoins rester autonome et effectuer vos séances dans une unité d'autodialyse proche de chez vous ou de votre lieu de travail.

Comme pour l'hémodialyse à domicile, vous bénéficiez d'une phase d'entraînement, réalisée dans une unité de Santélys BFC. Cet entraînement, d'une durée de quelques

semaines, doit vous permettre de maîtriser le fonctionnement du matériel et les principaux gestes nécessaires à la dialyse.

En autodialyse, le personnel est présent tout au long de la séance, pour vous assister, notamment au moment du branchement, et intervenir à tout moment à votre demande. Toutefois, c'est vous même qui réalisez votre dialyse et qui notez les paramètres pour le suivi médical (poids, tension artérielle...).

## La dialyse médicalisée (UDM)

Les unités de dialyse médicalisée sont une alternative à la dialyse en milieu hospitalier. Les locaux sont médicalisés avec des

contraintes plus importantes qu'en autodialyse, pour répondre à la réglementation en vigueur.

Le choix des horaires est souvent plus limité car l'équipe doit prendre en compte les prescriptions médicales et les durées de dialyse, qui diffèrent pour chaque patient.

Le personnel soignant réalise tous les actes nécessaires à votre dialyse. Vous pouvez toutefois conserver une certaine autonomie si vous le souhaitez.

Les visites médicales sont assurées de 1 à 3 fois par semaine pendant la séance de dialyse médicalisée.

En cas de besoin, un médecin est joignable à tout moment sur simple demande.

La pesée est obligatoire au début et à la fin de chaque séance afin d'optimiser au mieux votre séance d'épuration extra-rénale.

Des bilans sanguins et autres examens complémentaires sont réalisés régulièrement.

Selon les protocoles de surveillance et à votre demande, vous pouvez être mis en relation avec une assistante sociale, une diététicienne ainsi qu'un psychologue.

## La dialyse en centre

Cette modalité est réservée aux patients les plus fragiles ou en cas de complication.

Les centres de dialyse sont implantés dans les établissements qui disposent de services

d'hospitalisation en néphrologie. Santélys BFC gère un centre de dialyse mais le plus souvent cette activité relève des centres hospitaliers partenaires.

## Bien-être et confort en unité

Les unités de dialyse sont aménagées afin de vous assurer le meilleur confort possible en termes de tranquillité et d'accessibilité. Les séances se déroulent dans une salle où sont installés plusieurs postes individuels d'hémodialyse, composés chacun d'un générateur, d'une table adaptable et d'un fauteuil.

Toutes les salles de dialyse sont équipées de téléviseurs et la plupart disposent d'un accès Internet en Wi-Fi.

L'utilisation des téléviseurs ainsi que celle des appareils multimédias est soumise au port obligatoire d'un casque d'écoute personnel afin de veiller à la tranquillité de tous.



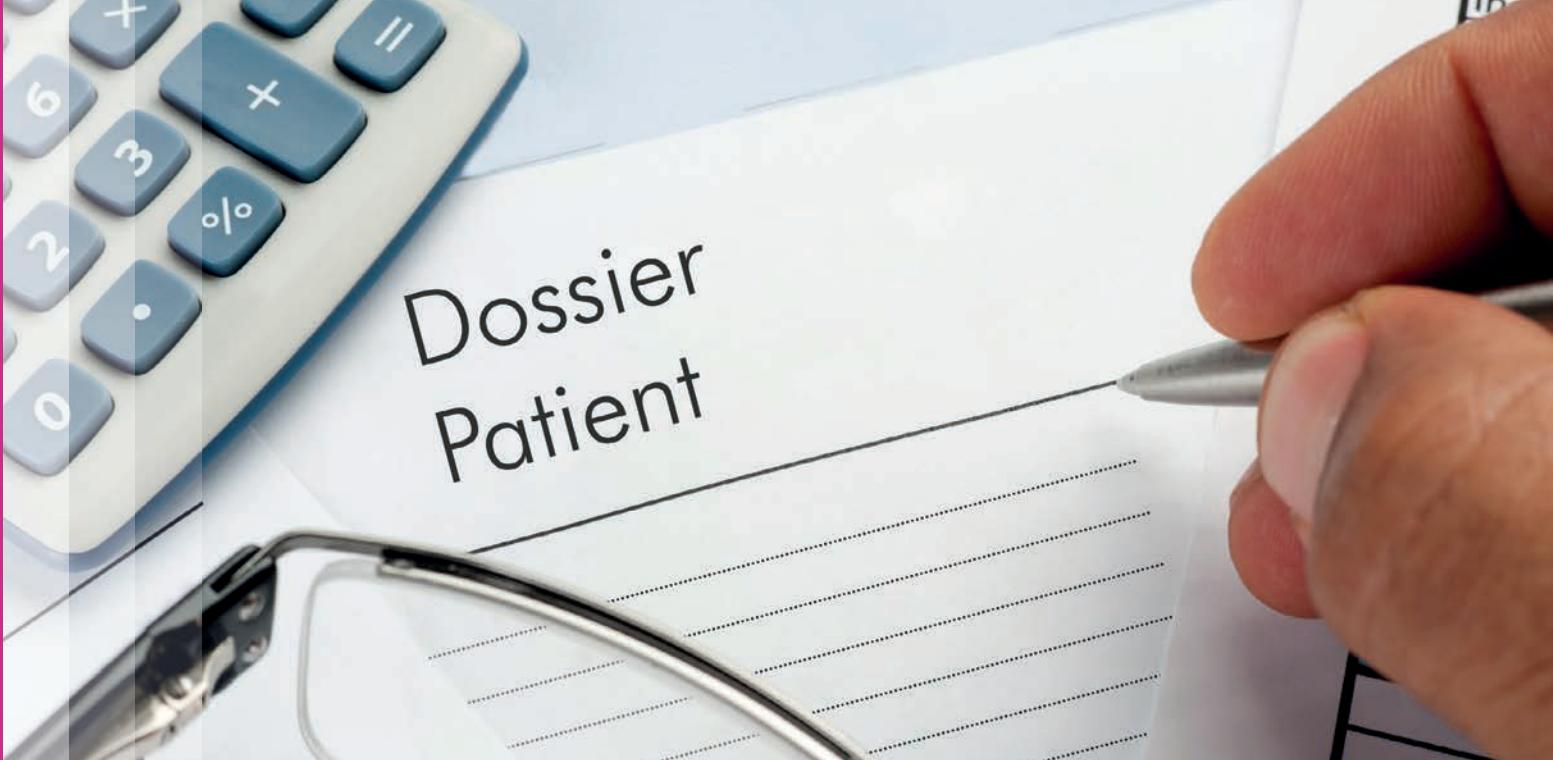
Une collation est proposée au cours des séances. Son contenu est défini par le service diététique et tient compte des convictions religieuses de chacun. Vous avez également la possibilité d'amener un encas si vous le souhaitez.

## Conseils pratiques

Par mesure d'hygiène et d'asepsie, il vous est demandé de :

> Garder vos ongles propres et courts, de laisser montre et bijoux à la maison ou dans votre casier fermé à clef (nous ne pourrons être tenus responsables d'éventuels pertes ou vols)

> Porter des vêtements à manches courtes et amples pour améliorer le lavage du bras de la fistule et optimiser la prise de tension. Vous pouvez vous munir d'une paire de chaussons réservée à la dialyse, d'un gilet et d'un châle, draps et couvertures sont à votre disposition. ■



# Le financement de votre dialyse

Le traitement de l'insuffisance rénale fait partie de la liste des trente affections de longue durée (ALD) et est pris en charge à 100% par les organismes de Sécurité Sociale. Vous n'avez pas à régler les prestations assurées par Santélys BFC.

La mise en place d'un protocole de soins par votre médecin traitant, en liaison avec votre médecin néphrologue vous permet d'obtenir une prise en charge à 100%.

Si toutefois vous arrivez en dialyse en urgence et que vous n'avez pas encore désigné de médecin traitant, il existe une procédure qui permet au néphrologue de demander une prise en charge à 100% pour une durée

limitée à 6 mois. Ce délai permet ainsi à votre médecin traitant d'établir le protocole de soins pour valider la prise en charge définitive.

Les factures sont établies et envoyées à votre caisse d'assurance maladie directement par nos services. Vous devez toutefois nous signaler tout changement concernant votre situation administrative (changement d'adresse, de caisse d'assurance maladie...).

## Dialyse à domicile

**Les prestations de Santélys BFC comprennent :**  
➤ la fourniture et l'installation du matériel nécessaire à votre traitement. Ce matériel est livré à votre domicile avant votre sortie

de l'hôpital et sera repris à l'issue de votre prise en charge à Santélys BFC.  
➤ les produits pharmaceutiques nécessaires à vos séances de dialyse

- > le petit matériel d'usage courant indispensable aux soins
- > les formalités administratives.

**Elles ne comprennent pas :**

- > votre traitement ambulatoire prescrit par votre néphrologue et/ou médecin traitant (Lasili® , Kayexalate® ...). Dans ce cas, il vous appartient de vous rapprocher de votre pharmacie qui en assurera la délivrance

Les frais d'analyses de biologie médicale et d'examens d'imagerie médicale sont pris en charge directement par votre caisse d'assurance maladie suivant les prescriptions médicales de votre néphrologue.

Selon votre modalité de dialyse, vous pouvez bénéficier de certains remboursements :

**L'Indemnité de Tierce Personne (I.T.P.)**

Elle vous est versée lorsque vous n'avez pas recours à un infirmier mais que vous êtes assisté par l'un de vos proches.



Son montant est fixé par le Ministère de la Santé.

**Dépenses en eau et électricité**

Les dépenses supplémentaires d'eau et d'électricité sont remboursées selon un barème en vigueur transmis lors de votre admission. Ces remboursements vous seront versés tous les mois par Santélys BFC.

## Dialyse en unité

**Les prestations de Santélys BFC**

**compriment :**

- > la prise en charge médicale et paramédicale
- > la fourniture des matériels et des produits pharmaceutiques nécessaires à la séance de dialyse
- > les formalités administratives.



**Elles ne comprennent pas :**

- > les médicaments prescrits par votre néphrologue qui ne sont pas directement liés à la réalisation de la séance de dialyse. Pour des raisons de confort, ils peuvent être administrés pendant la séance. Dans ce cas, il vous appartient de les obtenir auprès de votre pharmacie de ville et de les amener en unité, accompagnés de la prescription
- > les transports entre votre domicile et l'unité, le choix du prestataire vous revenant
- > les analyses de biologie médicale (les prélèvements sont réalisés durant la séance pour des raisons de confort)
- > les examens d'imagerie médicale.

Les frais de transport, d'analyses de biologie médicale et d'examens d'imagerie médicale sont pris en charge directement par votre caisse d'assurance maladie suivant les prescriptions de votre néphrologue. ■



# Charte de la personne hospitalisée - Résumé

Source : circulaire n°2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

## Art. 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.

## Art. 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.

## Art. 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.

## Art. 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.

## Art. 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.

## Art. 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 conséquences sur la qualité des soins qu'elle recevra.

## Art. 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.

## Art. 8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

## Art. 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.

## Art. 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.

## Art. 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 également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès du secrétariat de Santélys BFC. ■

# Notes





Santélys

Bourgogne  
Franche-Comté

4 rue de la Brot  
21 850 Saint-Apollinaire  
Tél. 03 80 72 94 00  
Fax 03 80 72 94 09

[www.santelysbfc.fr](http://www.santelysbfc.fr)  
[contact@santelysbfc.fr](mailto:contact@santelysbfc.fr)

