



Crédit photo CHR Metz-Thionville

LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS

SERVICE DE PSYCHIATRIE D'URGENCE ET DE LIAISON

CENTRE D'ACCUEIL ET DE CRISE

ÉDITION 2026

BIENVENUE À

**L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ MENTALE
METZ JURY**



Conception - Réalisation : service communication
communication@epsm-metz-jury.fr

Crédit photos : CANVA & service communication

Impression : Service reprographie CHR Metz-Thionville

Merci à l'ensemble des professionnels de l'EPSM Metz
Jury qui ont participé à l'élaboration de cette édition.

Version février 2026

Mot du **Directeur**



Madame, Monsieur,

L'EPSM Metz Jury vous accueille et vous souhaite la bienvenue.

L'EPSM Metz Jury se veut un lieu de soins, d'accueil et d'écoute pour les patients et les résidents.

Il est le pôle de référence de la santé mentale dans le Nord-Lorraine.

L'EPSM Metz Jury, créé en 1972, développe un projet d'établissement ambitieux, centré sur les personnes en souffrance psychique et axé sur l'amélioration continue de la qualité des soins et des conditions de travail.

Puisse ce livret participer à cette ambition en favorisant votre intégration dans l'établissement où nous sommes heureux de vous accueillir.

Le Directeur
Marc WENDLING

SOMMAIRE

<u>PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT</u>	5
<u>VOTRE SÉJOUR</u>	6
• <u>Votre admission</u>	6
• <u>Votre sortie</u>	7
• <u>Vie pratique (effets personnels, visites, repas, services)</u>	8
• <u>Téléphone, télévision, internet</u>	9
• <u>Tabac et vapotage</u>	9
• <u>Liberté d'aller et venir</u>	9
• <u>Aumônerie</u>	9
• <u>Reconnaître les professionnels</u>	10
• <u>S'orienter dans l'hôpital</u>	11
• <u>Accès à l'hôpital et stationnement</u>	12
<u>VOS DROITS ET RECOURS</u>	13
• <u>Personne de confiance et directives anticipées</u>	13
• <u>Communication du dossier médical</u>	14
• <u>Protection des données personnelles (RGPD)</u>	15
• <u>Mon espace santé</u>	16
• <u>Commission des usagers (CDU)</u>	16
• <u>Information et consentement</u>	17
• <u>Recours et confidentialité</u>	17
<u>SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS</u>	18
<u>ANNEXES</u>	19
• Charte de la personne hospitalisée	19
• Contactes	20

Ce livret est rédigé à votre intention et à celle de vos familles. Il a pour objectif de vous fournir les informations utiles au quotidien lors de votre séjour, ainsi que vos droits et obligations.

L'équipe pluridisciplinaire se compose de :

- Médecins psychiatres
- 22 infirmiers
- 3 aides-soignantes
- 1 cadre infirmier
- 1 cadre supérieur de santé
- 1 psychologue
- 2 secrétaires médicales

Vous pouvez obtenir des réponses complémentaires auprès du personnel qui vous accompagnera à votre admission, pendant l'hospitalisation et à la sortie.



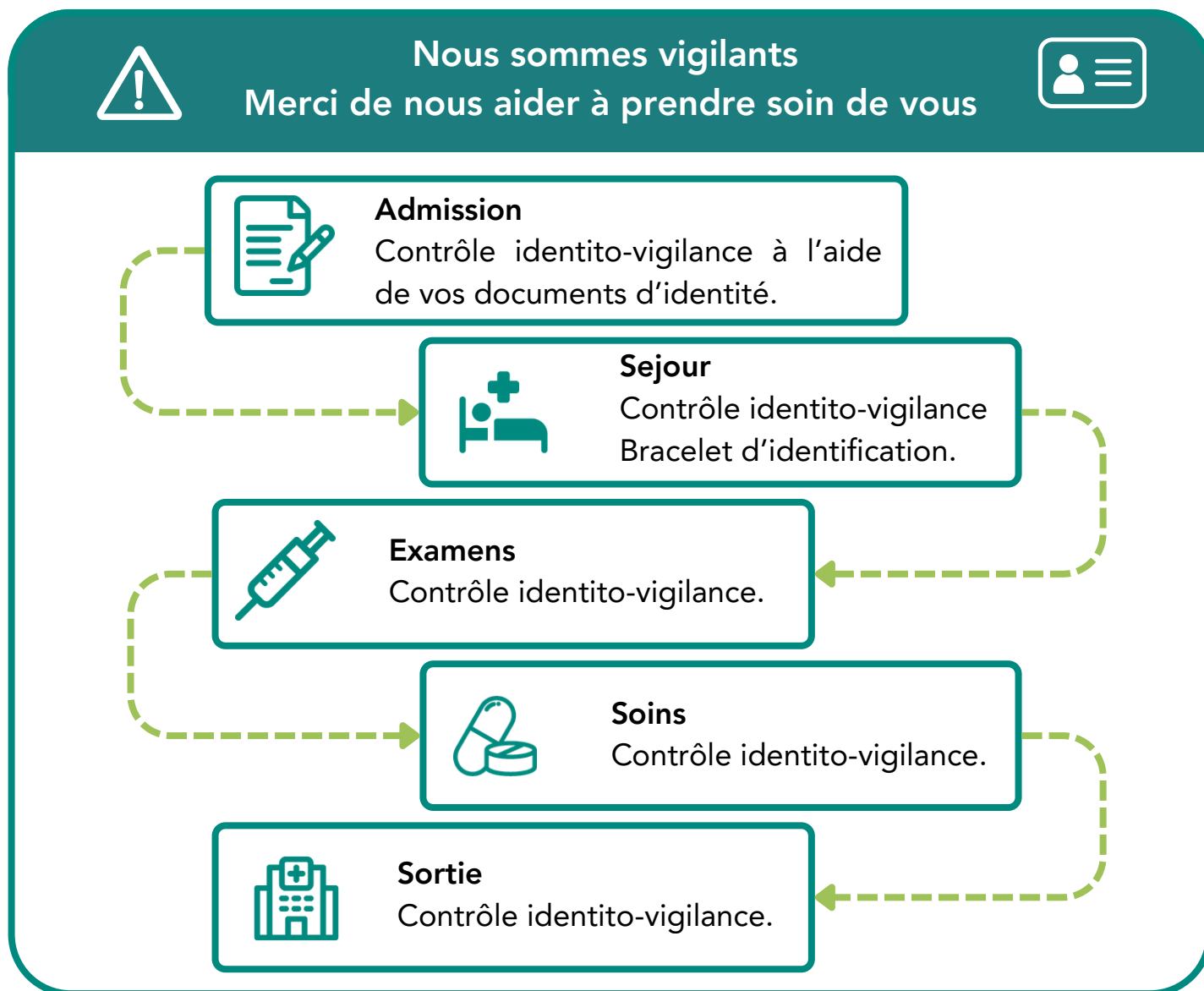
Votre admission

Lors de votre admission, l'établissement s'occupe de la prise en charge et du paiement des frais d'hospitalisation auprès des organismes débiteurs.

Pour assurer votre prise en charge, il est nécessaire de fournir les pièces suivantes:

Pièces obligatoires	Pièces complémentaires
Votre pièce d'identité <i>Carte d'identité, livret de famille, passeport, titre de séjour</i>	Mutuelle Carte d'affiliation en cours de validité
Votre carte vitale Ou attestation d'affiliation à la Sécurité Sociale à jour.	CMU Attestation d'affiliation

En cas de pièces manquantes ou d'absence de mutuelle, vous pouvez vous rapprocher du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de votre municipalité pour des informations et aides spécifiques.



Votre sortie

Votre sortie s'organise selon votre mode d'hospitalisation.

SOINS PSYCHIATRIQUES LIBRES

Votre sortie est prononcée par le médecin responsable de votre prise en charge.

Vous pouvez demander votre sortie contre avis médical, dans ce cas nous vous demanderons de signer une décharge de responsabilité.

SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

Nous vous invitons à consulter le livret d'accueil de l'EPSM Metz Jury qui détaille de façon précise les modalités de levée des soins, ainsi que vos recours juridiques spécifiques.

LE SECRÉTARIAT VOUS REMET UN BULLETIN D'HOSPITALISATION À LA FIN DE VOTRE SÉJOUR

- il fait office d'arrêt de travail auprès de votre employeur (sauf Luxembourg),
- il vous permet aussi d'obtenir les remboursements de frais éventuels auprès de votre mutuelle, et une réduction sur les frais de stationnement.



**Le secrétariat est disponible entre
8h et 16 h du lundi au vendredi
Bureau à l'entrée du service**

LETTRÉ MÉDICALE DE LIAISON

A la sortie, vous bénéficierez également d'une lettre médicale de liaison :

- elle assure la transmission de l'information de puis l'hôpital vers la médecine de ville, contribuant ainsi à garantir votre sécurité et la qualité des soins après la sortie d'hospitalisation,
- elle est envoyée sur votre dossier médical partagé, service public numérique pour gérer vos données de santé, qui vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé,
- sauf opposition de votre part, elle est également transmise automatiquement à votre médecin traitant et aux médecins référents pertinents de votre prise en charge.

Vie pratique



EFFETS PERSONNELS

- un inventaire des effets personnels est rédigé à votre admission. A cette occasion, nous vous invitons à remettre les objets de valeur en votre possession à vos proches et à ne garder que le strict nécessaire,
- les téléphones personnels sont autorisés. Il est interdit de filmer à l'intérieur du service, le personnel ou les autres patients pour le respect de l'intimité et de la confidentialité,
- l'alcool et les produits illicites sont interdits au service,
- tout arme ou objet considéré comme tel fera l'objet d'une procédure de dépôt,
- vos médicaments seront stockés en sécurité dans notre pharmacie et vous serez rendus à la sortie. Il n'est pas autorisé de conserver des médicaments en chambre, sauf accord médical spécifique.



VISITES

- les visites sont autorisées de 13h à 18h30,
- sur consigne médicale ou à l'appréciation des soignants, une limitation du temps de visite peut être prononcée selon votre état psychique,
- des entretiens peuvent être réalisés en famille, vous pouvez en discuter avec votre médecin.



**Une tenue vestimentaire et un comportement respectueux sont demandés dans l'enceinte du service.
Apprenons à vivre ensemble!**



REPAS

- petit-déjeuner : de 8h à 9h,
- déjeuner : de 12h à 12h30,
- dîner : de 18h45 à 19h15,
- signalez toute allergie ou régime particulier à votre admission.



BOUTIQUES ET CAFÉTÉRIA

Une boutique cafétéria est à votre disposition dans le hall de l'hôpital. Vous y trouverez de quoi vous restaurer, mais également un service presse et cadeaux.

Une salle de restauration permet de vous accueillir ainsi que vos familles.

Des distributeurs de boissons sont disponibles dans plusieurs couloirs de l'hôpital.

LA SANTÉ, C'EST AUSSI BIEN MANGER, BIEN DORMIR ET BOUGER !

- limitez les aliments trop gras, trop sucrés, trop salés à côté des repas du service,
- faites un peu de marche dans l'enceinte de l'hôpital avec vos visites par exemple,
- limitez les écrans avant d'aller vous coucher.



TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION, INTERNET

Vous disposez dans votre chambre d'une télévision et d'un téléphone.
Ces prestations sont payantes.

Pour les activer :

- suivre les indications sur le poste de télévision, un paiement en carte bancaire est demandé
- se rendre à l'accueil dans le hall du 2^{ème} étage auprès des hôtesse dédiées en heures ouvrables : du lundi au samedi (9h30-12h et 13h30-17h15); le dimanche de 15h à 17h.



TABAC ET VAPOTAGE

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux du service conformément à la réglementation en vigueur (décret 2006-1386 du 15 novembre 2006). Le plan pour accéder à la zone fumeur est disponible dans la rubrique « s'orienter dans l'hôpital ».

Vous voulez arrêter ?

- les professionnels du service sont là pour vous accompagner,
- une consultation d'aide au sevrage est à disposition au 03.87.55.33.99,
- plus de renseignements sur le site ou l'appli Tabac Info Service.



LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital au cours de votre séjour. Pour des questions de sécurité, nous vous demandons de nous en informer et ne pas quitter les alentours immédiats.

Les portes sont fermées entre 21h et 6h :

- un interrupteur à proximité permet d'ouvrir la porte pour sortir (bleu avec une clé),
- un interphone est disponible pour signaler votre retour à l'équipe.



AUMÔNERIE

Un lieu de recueil est disponible à toutes les confessions dans le hall de l'hôpital.

POUR SÉCURISER ET FACILITER VOTRE PRISE EN CHARGE :

Merci de porter votre bracelet d'identification tout au long de votre séjour.

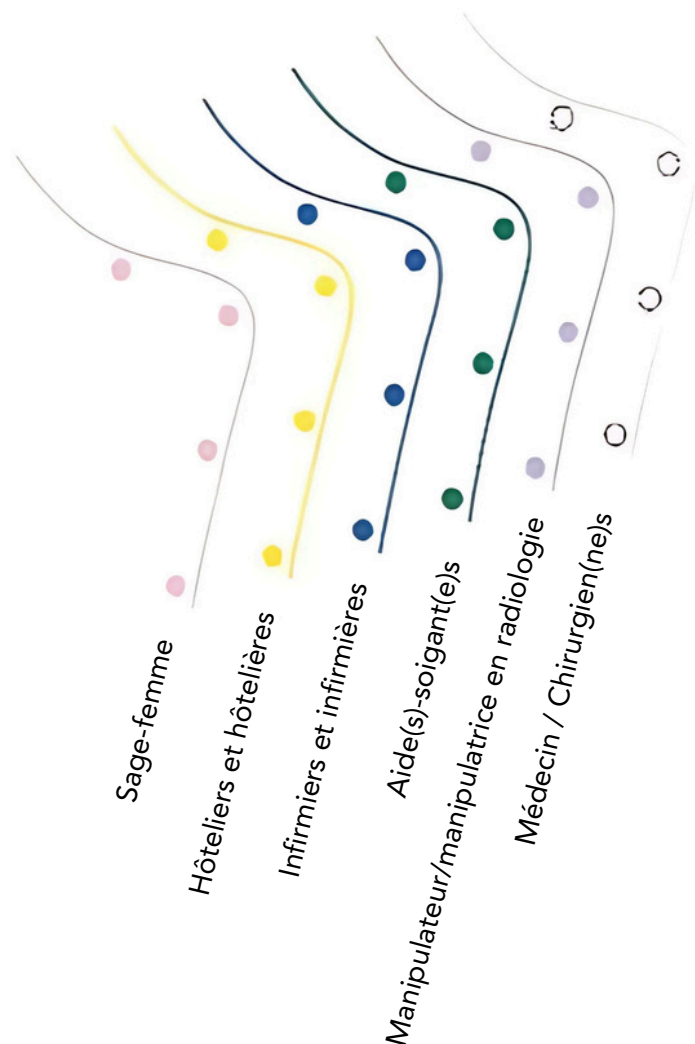
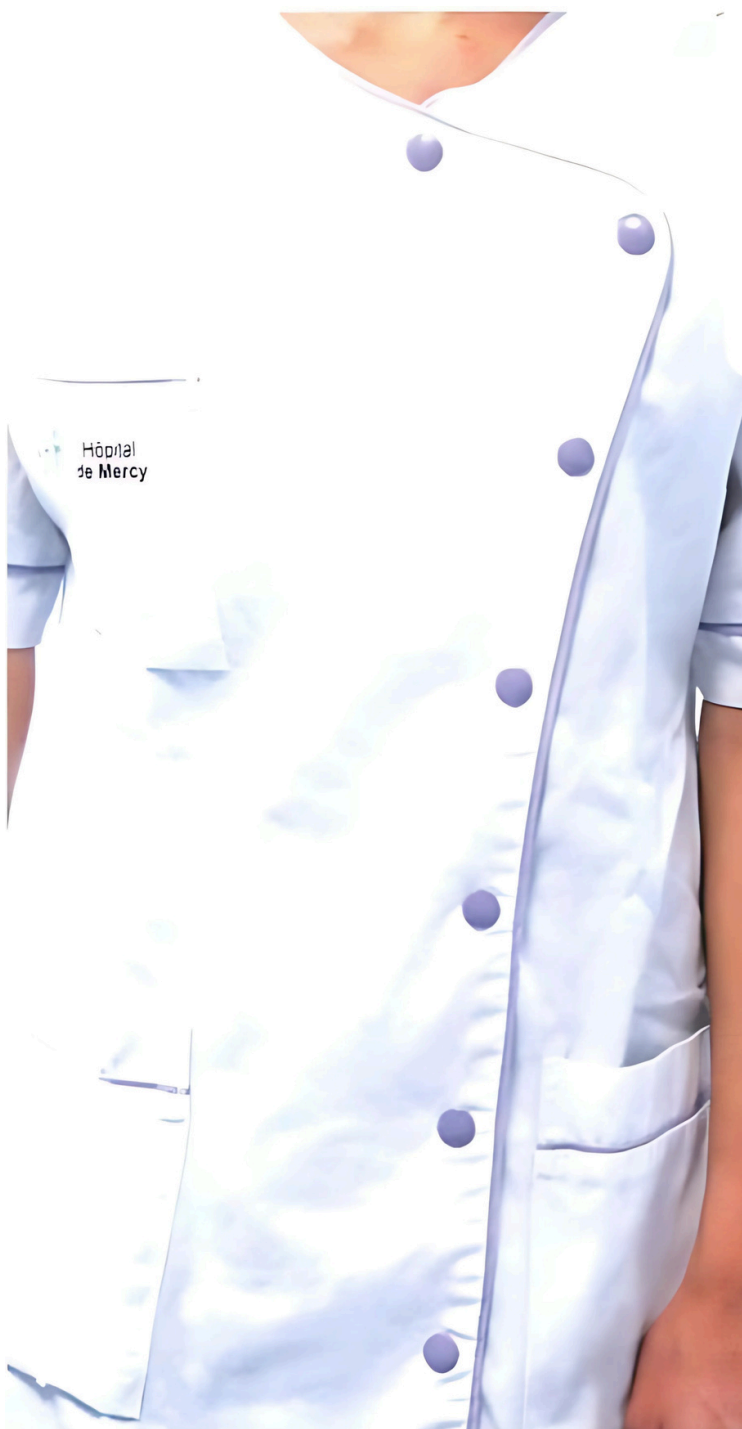
Merci de signaler systématiquement vos allers et venues dans le service à un membre de l'équipe soignante.

Reconnaitre les professionnels

Un membre de l'équipesoignante vous accueille à votre arrivée dans l'unité. Le service est sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'une cadre de santé.

Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leur nom et fonction.

Dans le cadre de la mission d'enseignement du CHR, des étudiants effectuent des stages et participent à la vie du service. Vous avez la possibilité de refuser que ces étudiants participent aux soins.



S'orienter dans l'hôpital

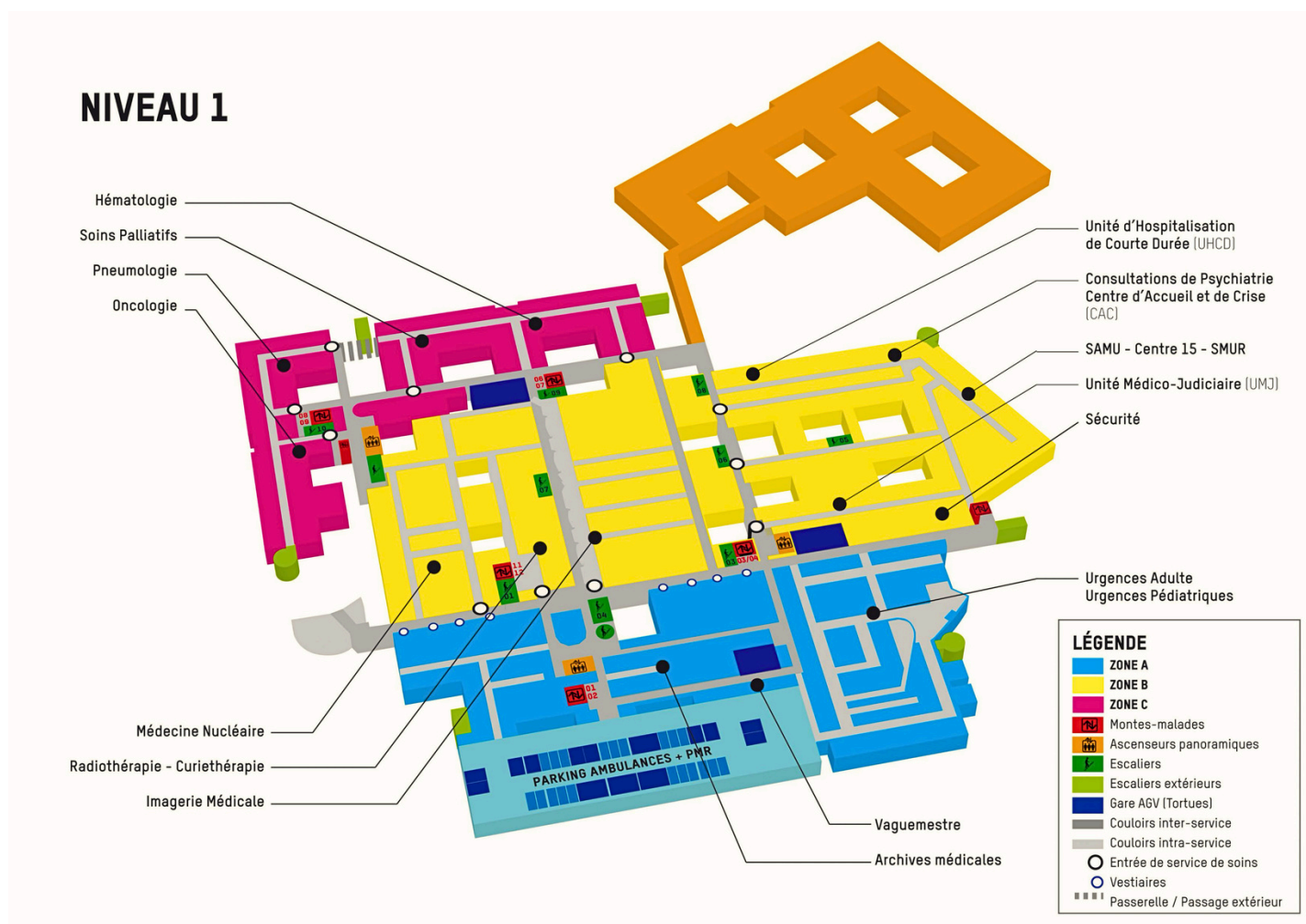
Votre service:

Le service se trouve au 1er étage de l'hôpital, zone 1B (jaune), à côté du service UHCD et du service d'accueil des urgences.

« CAC – SPUL »

Sortie / Zone fumeur :

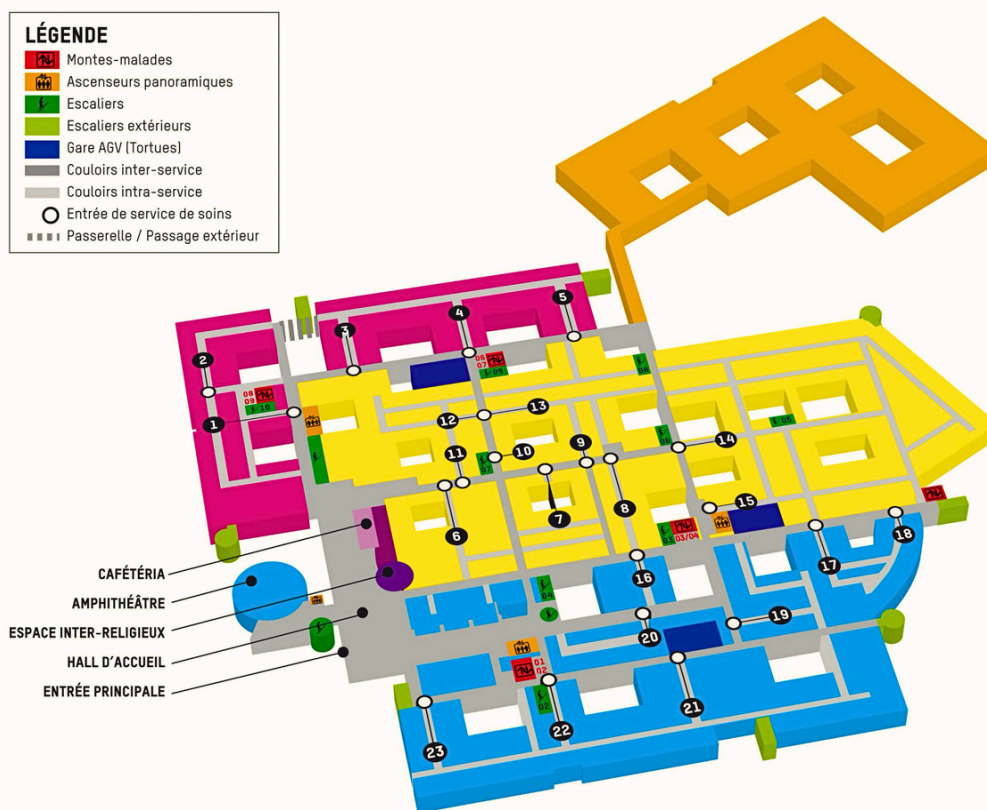
1. sortez du service par l'entrée principale à côté du secrétariat,
2. allez tout droit et passez trois portes battantes,
3. sur votre gauche : une porte vitrée donne sur le parking des urgences, un bouton d'ouverture est situé sur le mur de gauche,
4. pour entrer : sonnez à l'interphone et précisez à l'interlocuteur que vous êtes hospitalisé au CAC.



Hall de l'hôpital – 2ième étage :

1. sortez du service par l'entrée principale à côté du secrétariat,
2. allez tout droit et passez trois portes battantes,
3. sur votre droite : un grand couloir, suivez «ascenseurs A – bleu»,
4. prenez les ascenseurs et montez au deuxième étage.

NIVEAU 2



ZONE C

- 1 ALTIR
- 2 DIALYSE / NÉPHROLOGIE (Consultations et Hôpital de Jour)
- 3 PNEUMOLOGIE (Consultations)
- 4 UNITÉ DE MÉDECINE AMBULATOIRE UMAC
- 5 HÉMATOLOGIE / ONCOLOGIE MÉDICALE (Consultations)

ZONE B

Consultations :

- 6 ORTHOPÉDIE / TRAUMATOLOGIE / RHUMATOLOGIE / CHIRURGIE DE LA MAIN
- 7 OPHTALMOLOGIE
- 8 ODONTOLOGIE / CHIRURGIE BUCCALE / MÉDECINE BUCCO-DENTAIRE
- 9 HÉPATO-GASTRO-ENTÉROLOGIE / CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE
- 10 ANESTHÉSIE
- 11 MAXILLO-FACIALE / CHIRURGIE PLASTIQUE ET RÉPARATRICE
- 12 ORL
- 13 UROLOGIE / MÉDECINE INTERNE / DOULEUR / GÉRIATRIE
- 14 LABORATOIRES
- 15 RECHERCHE CLINIQUE

ZONE A

Consultations :

- 16 CHIRURGIE CARDIO-VASCULAIRE
- 17 PÉDIATRIE
- 18 ENDOCRINOLOGIE / DIABÉTOLOGIE / NUTRITION
EDUCATION THÉRAPEUTIQUE / DIÉTÉTIQUE
ADDICTOLOGIE
- 19 RÉADAPTATION CARDIO-VASCULAIRE / UNITÉ D'ÉPREUVE D'EFFORT
- 20 DERMATOLOGIE / CIDDIST
- 21 CARDIOLOGIE (plateau technique)
- 22 UNITÉ DE MÉDECINE AMBULATOIRE POLYVALENTE (UMAP)
- 23 NEUROLOGIE (plateau technique)

Accès à l'hôpital

En voiture :

- par l'autoroute : sortie Peltre puis suivre les signalétiques,
- depuis le centre-ville: suivre « hôpital de Mercy ».

Parkings :



- choisissez le « Parking Urgences » P0 pour un stationnement au plus proche,
- le parking autour de l'hôpital est payant, géré par le groupe EFFIA. Des bornes de paiement sont disponibles sur le parking.

Tarifs :

30 minutes	Gratuit
1 heure	1€
2 heures	2€
6 heures	5€
12 heures	7€
24 heures	8€
Forfaits	
Hospitalisation 24 heures	5€
Hospitalisation 3 jours	10€
Hospitalisation 7 jours	15€

L'obtention du forfait hospitalier nécessite que vous présentiez votre bulletin de sortie d'hospitalisation à l'accueil de l'hôpital, dans le grand hall du 2^{ème} étage.

Transports en communs :

- Mettis Ligne B : Arrêt « Hôpital Mercy »,
- navettes 92 et 93 : Arrêt « Hôpital Mercy ».



La personne de confiance et les directives anticipées

Durant votre hospitalisation, vous avez la possibilité :

- De désigner une personne de confiance (cf article L.1111-6 du code de la santé publique)
Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle peut en outre assister si vous le souhaitez aux entretiens médicaux. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.
- De faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » (cf article L.1111-11 du code de la santé publique).

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être dans annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, confiez-les à l'équipe soignante ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Pour en savoir plus, adressez-vous à l'équipe soignante de votre unité.

Communication du dossier médical

Conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Il convient d'en faire la demande par écrit à :

Monsieur le Directeur, EPSM Metz Jury

B.P. 75 088

57 073 Metz Cedex 3

Dans la plupart des cas, le délai de transmission est de 8 jours maximum à compter de la demande dûment établie.

Pour les dossiers de plus de 5 ans, le délai maximum est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de recevoir à domicile les copies de votre dossier, vous devez accompagner votre demande de la photocopie d'une pièce d'identité.

A noter : les frais de reprographie et d'acheminement des documents sont à votre charge.

Votre dossier médical et vos données de santé sont informatisés

L'EPSM Metz Jury dispose d'un système informatique sécurisé destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser des travaux statistiques à usage interne.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation font l'objet d'un enregistrement informatique, réservé à l'équipe médico-soignante qui vous suit, ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives.

Vous disposez d'un droit d'accès, de suppression et de rectification des informations nominatives qui vous concernent.

Ces informations sont conservées au sein de l'établissement, selon des durées fixées par voie réglementaire. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018) et à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez exercer vos droits en vous adressant à :

MONSIEUR LE DIRECTEUR EPSM METZ JURY
BP 75 088
57 073 METZ CEDEX 03
directeur@epsm-metz-jury.fr.

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à l'accès et à la communication de vos données, en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de votre prise en charge par l'EPSM Metz Jury, des traitements automatisés sont mis en œuvre pour assurer la gestion de votre dossier médical et administratif et faciliter votre prise en charge.

La réglementation et la législation en matière de protection des données, dont la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général à la Protection des données du 27 avril 2016 (RGPD), garantissent la protection des données à caractère personnel des personnes concernées par les traitements mis en œuvre par l'EPSM Metz Jury.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'opposition pour motif légitime aux données qui vous concernent. Vous pouvez également demander l'effacement de vos données ou leur limitation, pour motifs légitimes et sérieux. Cependant, les droits précités ne pourraient s'exercer dans le cadre d'une obligation légale de traitement s'appliquant à l'EPSM Metz Jury.

Vous pouvez exercer vos droits auprès de l'EPSM Metz Jury, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité le cas échéant, par courrier postal.

RÉFÉRENT À LA PROTECTION DES DONNÉES / EPSM METZ JURY
BP 75 088
57 073 METZ CEDEX 1
dpo@epsm-metz-jury.fr

Vous pouvez retrouver notre politique de protection des données à caractère personnel en page d'accueil de notre site internet : www.epsm-metz-jury.fr : "Politique de protection des données".

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Mon espace santé



Mon espace santé est un service numérique personnel et sécurisé qui permet à chaque patient de conserver ses données de santé et d'échanger avec les professionnels de santé, de manière fluide et confidentielle, pour être mieux soigné.

Il regroupe deux fonctionnalités principales :

- un dossier médical, pour stocker de manière sécurisée des documents ajoutés par vous-même ou vos professionnels de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, de biologie, ...), pour un partage des informations nécessaires à la continuité des soins,
- une messagerie sécurisée de santé pour échanger des informations et recevoir des documents de vos professionnels de santé en toute confidentialité.

Pour coordonner et sécuriser la prise en soins, le Dossier Médical Partagé (DMP) du patient est :

- alimenté de la lettre de liaison et de sortie et de l'ordonnance de sortie par l'EPSM de Metz Jury, sauf avis contraire exprimé par ce dernier auprès de l'équipe soignante,
- consultable par les professionnels de santé de l'EPSM présumés autorisés par tout patient hospitalisé à consulter son DMP, sauf refus exprimé par le patient. Si tel est le cas, il peut en informer l'équipe ou ajuster ses préférences directement dans son "espace santé" personnel.

Commission des usagers (CDU)

Ses missions

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches, en associant les représentants des usagers. En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, la CDU a pour nouvelles attributions :

- participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement,
- être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Établissement,
- saisir tout sujet portant sur la politique de la qualité et de la sécurité des soins,
- faire des propositions et être informée des suites qui leur sont données,
- être informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier,
- recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement,
- pouvoir proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions.

La CDU est composée comme suit

- du représentant légal de l'établissement ou de la personne qu'il désigne à cet effet,
- de deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement,
- de deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'ARS (l'Agence Régionale de Santé),
- d'un représentant de la commission des soins infirmiers, ou son suppléant, désignés par le directeur des soins,
- d'un représentant du conseil de surveillance et son suppléant, choisis parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées.

Information et consentement

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Vous pouvez solliciter les professionnels du service et votre médecin pour répondre à vos questions. La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Confidentialité et secret professionnel

L'ensemble des professionnels est soumis au secret médical et à l'obligation de discrétion. Toutes les informations vous concernant, quelles que soient leurs caractères, sont conservées dans le respect de la confidentialité. Vous pouvez demander expressément que votre présence à l'EPSM Metz Jury ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre arrivée.

Recours

Si vous souhaitez formuler une contestation ou une réclamation au sujet de votre séjour ou des soins reçus, il vous est possible :

- de vous adresser à votre médecin référent de l'unité, au cadre de santé ou à l'équipe soignante,
- de saisir le Directeur de l'établissement par courrier expliquant les motifs et les circonstances,
- de saisir la Commission des Usagers, par voie postale à la direction de l'établissement,
- de saisir la commission de conciliation et d'indemnisation, CCI de Nancy-3, rue de Turique-BP 40340-54006 Nancy Cedex, d'engager un recours juridique auprès des tribunaux.

Pour votre sécurité, nous restons vigilants à chaque situation et surveillons les éventuels évènements indésirables liés aux soins. Votre participation nous est indispensable pour y parvenir.

Si vous souhaitez faire part de vos suggestions ou exprimer votre insatisfaction concernant un point relatif à votre prise en charge pendant votre séjour, il est important que vous en informiez l'équipe soignante, la cadre du service ou votre médecin référent pour résoudre la situation.

Dans l'hypothèse où cette démarche n'aboutirait pas, vous pouvez adresser un courrier à la Direction des Affaires générales, Juridiques et de la Qualité expliquant les motifs et circonstances. Vous pouvez également saisir la Commission des Usagers, qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches en associant les représentants des usagers.

Il existe également des affichages au sein du service pour vous renseigner.

Pour nous aider à améliorer nos pratiques, pensez à remplir le questionnaire de sortie à la sortie à la fin de votre séjour !

J'évalue si les informations reçues sur l'organisation de l'unité sont	Très satisfaisant 	Satisfaisant 	Peu satisfaisant 	Pas du tout satisfaisant 
Sur le livret d'accueil :	☐	☐	☐	☐
Sur mon mode d'hospitalisation :	☐	☐	☐	☐

Il existe également des affichages au sein du service pour vous renseigner.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est 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 la concernent.



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.



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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Nous contacter

**SERVICE DE PSYCHIATRIE D'URGENCE ET DE LIAISON
AU SEIN DU CHR DE METZ-THIONVILLE – HÔPITAL MERCY**
1 ALLÉE DU CHÂTEAUCS 45001
57085 METZ CEDEX 3

SECRÉTARIAT : 03 87 62 86 40
SERVICE INFIRMIER : 03 87 55 31 11

Permanence téléphonique en cas d'urgence : 03 87 55 31 11

Numéros utiles

119
**ALLO ENFANCE
MALTRAITÉE**

Pour les enfants confrontés à une situation de risque et de danger, pour eux-même ou pour un autre enfant qu'ils connaissent.
Pour les adultes confrontés ou préoccupés par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être : famille proche, famille élargie, voisins, communauté éducative...

112
**NUMÉRO D'APPEL
D'URGENCE EUROPÉEN**

Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne

15
SAMU
LE SERVICE D'AIDE MÉDICALE URGENT

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins

17
**POLICE
SECOURS**

Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police

3919
**VIOLENCES FEMMES
INFO**

pour les femmes victimes de violences conjugales, sexuelles, psychologiques, mariages forcés, mutilations sexuelles, harcèlement...

114
**NUMÉRO D'URGENCE
POUR LES PERSONNES
SOURDES ET
MALENTENDANTES**

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours. Numéro accessible par fax et SMS

18
**SAPEURS-
POMPIERS**

Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide

3114
**PREVENTION
DU SUICIDE**

Ecoute professionnelle et confidentielle
24h/24 et 7j/7