

## INTRODUCTION

L'établissement thermal des Grands Thermes de Bagnères de Bigorre est habilité à délivrer des soins thermaux conventionnés sur prescription médicale, et des prestations thermales hors prescription (cures libres, semaines santé...). Le comportement de chacun doit être respectueux des règles d'hygiène, de sécurité et de civisme en vue de garantir le bon déroulement des soins, dans le respect des dispositions du code de la santé publique et du code de la sécurité sociale. Le règlement intérieur s'applique à chaque curiste suivant une cure conventionnée, cure libre ou semaine santé pour lui permettre de profiter de la meilleure qualité de soins possible et de bénéficier d'une prise en charge optimale.

## 1. MISSIONS DES GRANDS THERMES ET CONDITIONS D'ACCÈS

### 1.1 Missions de l'établissement thermal

L'établissement thermal accueille des curistes bénéficiant de soins thermaux conventionnés ou d'une cure libre correspondant aux 3 orientations thérapeutiques suivantes :

- La Rhumatologie
- Les Affections psychosomatiques
- Les Voies respiratoires

L'établissement thermal est réservé à un usage principalement thérapeutique et à certaines prestations complémentaires en séances individuelles ou collectives.

### 1.2 Prise en charge de la cure thermale

L'accueil du curiste s'accompagne obligatoirement de :

- L'accord de prise en charge relevant du régime primaire d'assurance maladie
- L'ordonnance du médecin thermal
- La réservation préalable de la cure (les patients n'ayant pas réservé leur cure seront accueillis sous réserve de places disponibles)

La réservation et le suivi d'une cure thermale impliquent l'engagement à respecter les dispositions :

- Du Code de la santé publique,
- Du Code de la sécurité sociale,
- De la Convention nationale thermale,
- De la Charte du Curiste,
- Du présent Règlement, qui précise et complète les dispositions précédentes

### 1.3 Dates d'ouverture

Les dates de saison et horaires d'ouverture de l'établissement au public sont déterminés par la direction des Grands Thermes de Bagnères de Bigorre. Ils sont mentionnés sur les brochures et sur le site internet. Les dates et horaires d'ouverture pourront éventuellement être modifiés pour des raisons techniques, dans les conditions prévues par la convention nationale thermale. La saison thermale court habituellement de début mars à fin novembre. Les dates d'ouverture sont notifiées à la CNAM.

### 1.4 Capacité à suivre une cure et contre-indication médicale

La cure thermale se déroule sous la responsabilité du médecin prescripteur et du médecin thermal. Le curiste doit signaler à son médecin thermal ses éventuelles contre-indications médicales. Le curiste doit être en mesure de suivre par lui-même sa cure ou être assisté au titre de sa situation de handicap dûment reconnue. Les mineurs suivant une cure thermale doivent être accompagnés par un adulte ayant autorité.

Les infirmier(e)s et les membres de l'équipe soignante peuvent être amenés à assister le curiste dans le déroulement de ses soins.

### 1.5 Tarifs de cure

Les tarifs des cures thermales sont déterminés par voie réglementaire et sont publiés au Journal Officiel. Ils sont disponibles sur demande et sont communiqués sur le site internet. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au premier jour de la cure. Ils ne peuvent être individualisés, et sont identiques dans chaque station thermale en fonction de l'orientation thérapeutique et du nombre de soins réalisés.

## 2. CURISTES : VOS DROITS

Les droits qui suivent sont définis par référence à la Charte Européenne des Droits des Patients présentée à Bruxelles, le 15 novembre 2002 qui repose sur la charte de Nice des droits fondamentaux et des déclarations et recommandations internationales, publiées par l'OMS et le Conseil de l'Europe. Ils sont adaptés aux caractéristiques de la médecine thermale et aux spécificités d'un établissement thermal.

### 2.1 Droit d'accès

Chaque personne a le droit d'accéder aux services que ses besoins de santé requièrent. Les services de santé doivent garantir l'égalité d'accès à chacun, sans discrimination sur la base des ressources financières, du domicile, du genre de maladie ou d'horaires d'accès aux services.

### 2.2 Droit à l'information

Chaque personne a le droit d'accéder à toutes les informations concernant son état de santé, les services de santé et comment y avoir accès, et à tout ce que la recherche scientifique et l'innovation technologique rendent disponibles, dans les limites de la législation en vigueur.

L'exercice des droits à l'information auprès des Grands Thermes de Bagnères de Bigorre s'inscrit dans le respect des règles édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit règlement RGPD).

### 2.3 Droit à l'intimité et à la confidentialité

Chaque personne a droit à la confidentialité de ses informations personnelles, y compris l'information concernant son état de santé, aussi bien qu'à la protection de son intimité pendant la dispense de soins thermaux.

Les collaborateurs des Grands Thermes de Bagnères de Bigorre sont astreints au secret professionnel le plus absolu. Ils veillent à respecter la pudeur et l'intimité de chaque curiste en toutes circonstances et toute mesure strictement appropriée et adéquate pour respecter le droit à l'intimité de chaque curiste.

Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 dit RGPD, les Grands Thermes de Bagnères de Bigorre ont l'obligation de protéger vos données personnelles.

### 2.4 Droit au respect des normes de qualité

Les Grands Thermes appliquent scrupuleusement et en toutes circonstances :

- les dispositions légales et réglementaires, et notamment celles des codes de la santé publique et de la sécurité sociale

-la Convention Nationale Thermale

-le Guide des Bonnes Pratiques Thermales

Les soins sont dispensés par des agents dûment formés et détenteurs des titres, diplômes et habilitations requis. Les Grands Thermes de Bagnères de Bigorre possèdent la certification Aquacert HACCP Thermale, gage de rigueur et de sécurité sanitaire et d'une démarche d'amélioration continue.

## 2.6 Attribution de l'équipe soignante

Les Grands Thermes s'engagent à ce que la qualité des soins dispensés soit indépendante de la personne qui intervient dans la prise en charge du curiste. Conformément aux principes d'égal accès aux soins et de l'interdiction des discriminations illicites, les curistes ne peuvent exiger d'être pris en charge par une personne déterminée. Il n'est pas possible matériellement que le curiste choisisse le soignant qu'il préfère, ces derniers ayant toutes les compétences requises pour leur fonction.

## 2.7 Fourniture de serviette ou peignoir

Les Grands Thermes de Bagnères de Bigorre fournissent à chaque curiste une serviette et un peignoir chaque jour. Sur demande, il est possible de disposer d'une serviette supplémentaire par demi-journée de soins. Ce linge est changé tous les jours et demeure la propriété de l'établissement. Le curiste doit les déposer, à la fin des soins, dans les bacs destinés à cet effet à la sortie des vestiaires.

## 2.8 Kit de bienvenue

Un sac de cure, un jeton, un gobelet et un garde ordonnance sont offerts au curiste en début de cure. Seul le sac remis à l'arrivée par l'équipe d'accueil est autorisé dans la zone de soins.

Dans une démarche éco responsable, nous invitons à ramener et à réutiliser le kit lors des prochaines cures.

## 3. OBLIGATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

Les obligations ci-après sont définies par la convention nationale thermale publiée au Journal Officiel. L'établissement thermal s'oblige à :

- Recevoir pendant toute sa durée d'ouverture, les assurés et leurs ayants droit, dans le respect des conditions prévues par les dispositions en vigueur
- Assurer l'exécution de la prescription médicale conformément au traitement type reconnu à l'établissement dans le cadre conventionnel
- Se conformer à la prescription du médecin thermal
- Présenter la facturation des sommes qui lui sont dues
- S'engager à informer les assurés des prestations remboursées par l'assurance maladie de celles qui ne le sont pas
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès des patients (questionnaire envoyé par mail en fin de cure)

## 4. CURISTES : VOS OBLIGATIONS

### 4.1 Respect des horaires

Le curiste doit respecter les horaires de soins qui lui sont attribués. En cas de non-respect, il s'expose à une éventuelle non-dispense de soins concernés sans compensation financière ni modification des conditions de la prise en charge, ou à une éventuelle reprogrammation.

### 4.2 Respect de l'ordonnance et du protocole de soin

Les soins sont dispensés dans les conditions prévues par le programme des soins selon le planning défini par l'établissement, conformément au forfait thermal prescrit par le seul médecin thermal assurant la surveillance de la cure. Seules les modifications de l'ordonnance décidées par le médecin thermal sont prises en compte. Si l'assistance d'un agent est requise, il est obligatoire d'attendre son intervention.

## 4.3 Respect du personnel et des autres curistes

Tout acte ou comportement :

- de nature à porter atteinte à la décence, aux bonnes mœurs, à la tranquillité des curistes, au bon ordre et à la propreté de l'établissement,
- de nature à mettre en cause l'intégrité physique ou morale d'un collaborateur des Grands Thermes, est formellement interdit et sera sanctionné par le renvoi immédiat de l'établissement et poursuivi conformément à la loi. En aucun cas, il n'y aura lieu à remboursement. Il est interdit de prendre des photos, de filmer au sein de l'établissement ainsi que d'utiliser un téléphone portable même en mode avion.

## 4.4 Accès aux zones de soins et douche de propreté

L'accès aux zones de soins s'effectue uniquement par les cabines de déshabillage ; le dépôt des vêtements s'effectue ensuite dans les casiers. Les portes de cabines sont fermées pendant le déshabillage et le rhabillage. Le curiste ne devra sortir de la cabine qu'en tenue de cure correcte. Il est interdit de se déshabiller et de se rhabiller en dehors des vestiaires. L'accès à l'établissement thermal n'est pas autorisé aux personnes en état de malpropreté évidente, portant des signes d'une infection de l'épiderme, d'une pathologie infectieuse ou contagieuse, ou ne répondant pas aux conditions d'hygiène déterminées par l'Agence Régionale de Santé et toute autre autorité compétente. Une douche est obligatoire avant tout soin en piscine collective.

L'accès à la zone de soins sera interdit à toute personne dont la tenue n'est pas conforme. Maillots, bonnets de bain, sandales sont en vente à l'accueil.

## 4.5 Salle de soins ou de repos

Les consignes et règles d'utilisation affichées à l'entrée des salles de soins ou de repos sont à respecter strictement. En cas de non-respect de ces consignes après rappel au règlement resté infructueux, l'accès du curiste ne se conformant pas aux règles pourra être révoqué temporairement ou définitivement, en fonction de la gravité du manquement.

## 4.6 Bonnes pratiques

Pour le confort de tous, et afin de vous offrir une qualité de soins optimale, nous vous rappelons que :

- La circulation dans les zones de soins se fait exclusivement avec des sandales propres. Elles doivent être impérativement antidérapantes. Il est interdit d'accéder à la voie publique avec vos sandales de cure. Il est nécessaire de revêtir une tenue de bain propre (slip ou boxer pour les hommes, 1 ou 2 pièces pour les femmes). **Les tenues de bains doivent respecter le principe de neutralité et de laïcité s'imposant à tout établissement public dispensant des soins conventionnés et participant d'une mission de service public. Pour des raisons d'hygiène, la tenue de bain masculine doit être de type « slip ou boxer de bain ».**

**Les bermudas longs et pantalons et assimilés sont interdits. De même, les combinaisons intégrales de bains pour des raisons d'hygiène et l'évidente altération du soin en eau thermale qu'elles entraînent, ne sont pas autorisées.** Les zones de soins sont interdites à toute personne qui ne serait pas en tenue de cure à l'exception des membres du personnel.

- Pour optimiser la pénétration des oligo-éléments dans l'organisme, il est important que les soins soient prodigués sur une peau propre. Il est donc conseillé de prendre une douche avant les soins. Le port de bijoux et de maquillage est fortement déconseillé.

## Pour accéder aux piscines :

- le port du bonnet de bain est obligatoire et doit recouvrir l'intégralité de la chevelure. Une surchaussure ne peut se substituer à un bonnet de bain.
- il est demandé de passer par la zone douche.
- l'accès à la baignade est interdit en l'absence du maître-nageur.
- le dépôt des sandales au vestiaire est obligatoire pour l'accès aux piscines.
- le port de chaussettes de piscine est autorisé.
- Il est interdit de fumer (y compris la cigarette électronique) et de manger dans l'enceinte du bâtiment (sauf pause café) et sur les terrasses extérieures.
- Il est interdit d'utiliser du matériel informatique ou des téléphones portables dans les zones de soins et de repos même en mode avion.

- Tous vos accessoires doivent être laissés au vestiaire. Des casiers à clef sont à votre disposition, cependant, nous vous conseillons de ne pas amener d'objets de valeur. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol dans l'établissement. Il est interdit d'amener la clef de casier à son domicile.

- Pour le confort de tous, nous vous demandons de ne pas mobiliser les transats des zones de repos au-delà d'un temps raisonnable.

- Nous vous demandons de respecter le silence dans les zones de soins et de repos.

- Les enfants ne sont pas autorisés à rester seuls en cabine de bain. La présence d'un adulte accompagnant est obligatoire pendant le soin (hors agent de soins).

- Pour la cure de boisson, il est impératif de vous munir d'un gobelet incassable (fourni à votre arrivée) à l'exclusion de tout autre contenant (bouteille isotherme, bouteille plastique même de petit volume).

## Pour les Voies Respiratoires :

- il faut vous munir des accessoires nécessaires aux soins (kit en vente aux Soins Voies Respiratoires). Pipettes nasales disponibles en pharmacie.
- Il faut entretenir votre matériel selon les préconisations d'usage.

## 5. RÉCLAMATION

Les Grands Thermes de Bagnères de Bigorre peuvent être saisis par tout moyen écrit, et répondent à toute plainte. Tout incident ou accident doit être obligatoirement et sans délai signalé à l'un des responsables de l'établissement.

Les Grands Thermes de Bagnères de Bigorre s'engagent à répondre, après un examen approfondi et circonstancié des faits dont ils sont saisis, à toute réclamation sérieuse et non abusive

## 6. CERTIFICATION AQUACERT HACCP ET ÉCORESPONSABILITÉ

### 6.1 Aquacert HACCP

Les Grands Thermes ont été les premiers à obtenir la Certification Aquacert HACCP Thermalisme sur Midi-Pyrénées. Ce label, comparable à la norme ISO, spécifiquement adapté aux activités liées à l'eau, respecte un ensemble de bonnes pratiques thermales en matière de qualité, de sécurité sanitaire et d'amélioration continue.

Depuis novembre 2017, la certification du process boue (argile thermale) est venue compléter celle de l'eau thermale obtenue en 2012.

L'analyse de l'eau minérale naturelle ou eau thermale est effectuée dans les conditions réglementaires en vigueur par un laboratoire agréé d'hygiène, tous les mois. Les résultats des analyses sont affichés à l'entrée de la zone de soins. L'établissement met en place et applique des protocoles d'hygiène et un système d'autocontrôle hebdomadaire garantissant le respect des normes sanitaires applicables à un établissement thermal.

## 6.2 Ecoresponsabilité

Avec pour objectif la diminution de l'impact environnemental, les Grands Thermes investissent régulièrement dans de nouveaux équipements qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable et de protection de la ressource.

## 7. GESTION DES RISQUES

### 7.1 Risque sanitaire de pollution de l'eau

Afin de garantir la sécurité des patients, certains postes de soin peuvent momentanément être fermés sans nouvelle planification du soin prévu. C'est notamment le cas de la piscine qui peut être vidangée en cas de résultats de prélèvement non conformes dus à des souillures d'origine humaine (plaies, incontinence urinaire et fécale...).

### 7.2 Fermeture administrative par principe de précaution

Sur décret du préfet, l'établissement peut être fermé pour une durée plus ou moins longue. Les soins sont alors facturés au prorata de la durée de la cure effectuée. S'agissant d'une fermeture administrative imposée, l'établissement n'est pas responsable de l'arrêt de votre cure et les frais engagés restent à la charge du curiste.

### 7.3 Risque de d'épidémie ou de pandémie

La cellule de coordination de crise décidera, en fonction des directives régionales ou nationales, des mesures organisationnelles, individuelles, et d'hygiène à mettre en place.

Les mesures prises en situation d'épidémie / pandémie ne sont pas des recommandations mais bien des exigences. Le respect des organisations prévues devra être strictement respecté.

Les curistes refusant de se soumettre aux mesures ne seront pas admis dans l'établissement thermal. Cette situation sera assimilable au non-respect du règlement intérieur de l'établissement et justifiera la non-délivrance du traitement sans que la responsabilité de l'établissement puisse être recherchée.

La fermeture de l'établissement peut également être prononcée par décret régional ou national.

Les soins sont alors facturés au prorata de la durée de la cure effectuée. S'agissant d'une fermeture administrative imposée, l'établissement n'est pas responsable de l'arrêt de votre cure et les frais engagés restent à la charge du curiste.

## 8. RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Tous les employés de l'établissement ont pour mission de veiller à la stricte observation du présent règlement. Le respect de leurs consignes est impératif.

La direction se réserve le droit d'exclure de l'établissement tout contrevenant à ce règlement intérieur et décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces consignes.