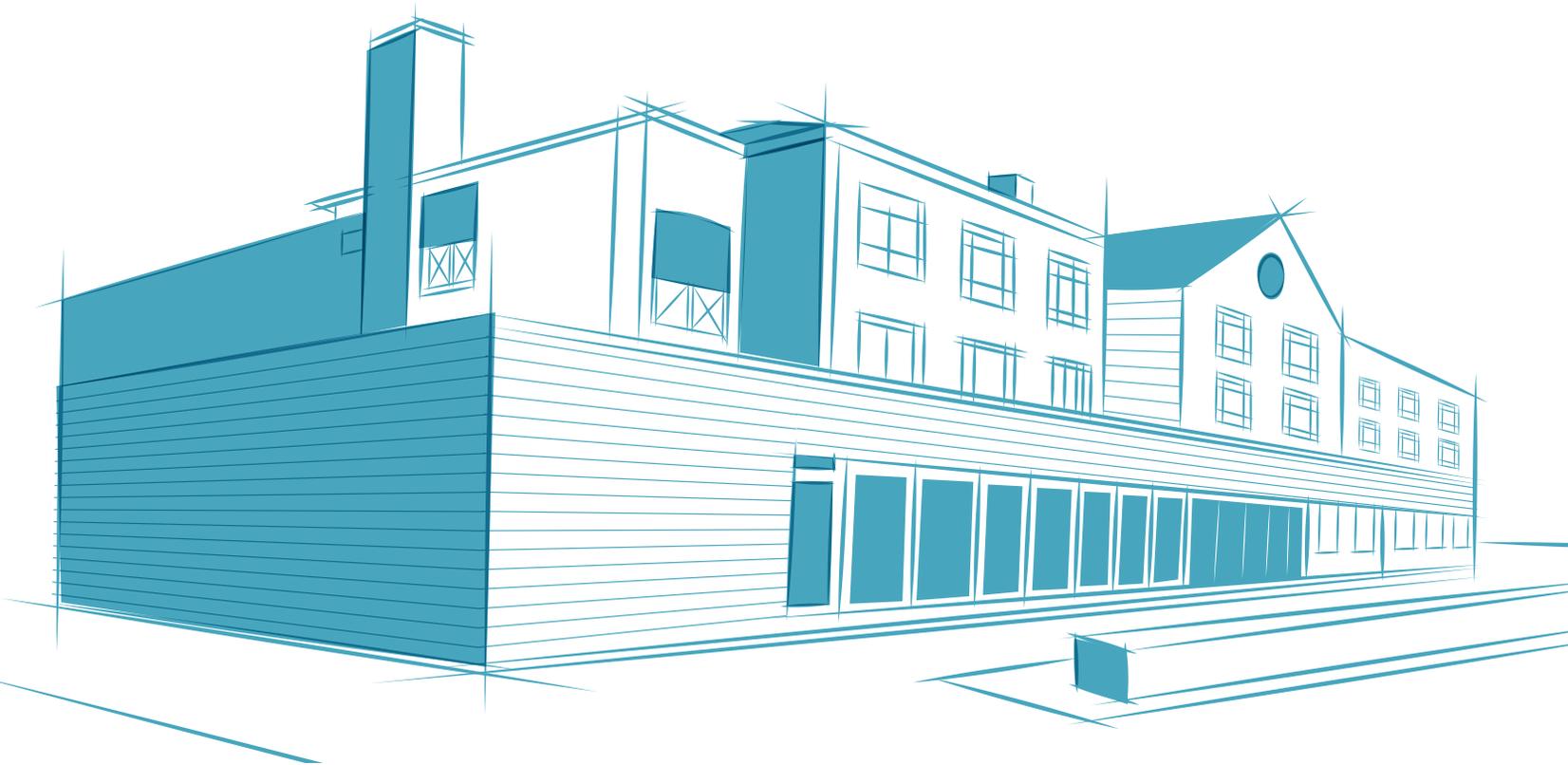


# Bienvenue

## LES HÔPITAUX PRIVÉS ROUENNAIS SAINT-ANTOINE



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



# Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



● Pièce d'identité



● Carte vitale



● Carte de mutuelle



● Le livret de famille (en cas de prise en charge d'une personne mineure dont vous êtes le représentant légal)

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez à la fin de ce livret un rabat au sein duquel vous pourrez intégrer les documents qui vous sont remis. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

- L'annuaire des praticiens de l'établissement,
- Les tarifs des soins et tarifs hôteliers de l'établissement,
- La présentation des membres de la commission des usagers,
- La présentation des directives anticipées,
- Le contrat d'engagement contre la douleur.

# Bienvenue

Bienvenue aux Hôpitaux Privés Rouennais Saint-Antoine de Bois-Guillaume. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Le Directeur Général & Le Président de la Commission Médicale*

## Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE	09
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	09
● VOTRE PRÉADMISSION	10
● VOTRE ADMISSION	11
● VOTRE SÉJOUR	12
● VOTRE SORTIE	14
● CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	16
● CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ	17
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	18
● DEVOIRS DU PATIENT	20
● MON ESPACE SANTÉ	20
● IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ	21
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	21
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	23
● L'INSTITUT VIVALTO SANTÉ	23
● PLAN DE L'ETABLISSEMENT ET ACCES	24

# Votre parcours de soins

# Votre parcours de soins

## 1. Votre consultation médicale ou chirurgicale

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

## 2. Votre consultation pré-anesthésique

- **Quel est son objectif ?** Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Cet échange vous permet d'être informé sur les techniques anesthésiques envisagées.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après votre consultation chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre médecin anesthésiste.

## 6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au bureau des sorties.

## 3. Votre préadmission

- **Quel est son objectif ?** Étape obligatoire permettant de choisir les conditions de votre séjour et de faciliter les formalités d'admission, son objectif est de garantir la bonne prise en charge de votre séjour par la Sécurité sociale et votre mutuelle.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que votre séjour est planifié par votre praticien.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement.

## 5. Votre séjour

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre préadmission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).
- **Quand a-t-il lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soins.
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement.

## 4. Votre admission

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.
- **Où a-t-elle lieu ?** À l'accueil de l'établissement.



# Notre offre de soins

## > Présentation de l'établissement

La Clinique Saint-Antoine a été créée en 1912, et vous accueille vous et votre famille à Bois-Guillaume.

Etablissement pluridisciplinaire certifié avec mention par la H.A.S, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire (50 salariés et 40 praticiens).

L'établissement est équipé de 44 lits médicalisés en hospitalisation complète et 7 places installées en ambulatoire.

## Nos pôles médicaux-chirurgicaux

### Activités Chirurgicales

- Chirurgie gynécologique et mammaire (autorisation chirurgie cancérologie sénologie)
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orthopédique (mains, pieds)
- Chirurgie rachidienne
- Chirurgie oto-rhino, laryngologie
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie dermatologique cancérologique
- Chirurgie stomatologique, maxillo-faciale et implantologique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire

### Activités Médicales

- Anesthésie-réanimation
- Angéiologie
- Dermatologie
- Diététique
- Gynécologie médicale
- Kinésithérapie
- Rhumatologie
- 1 Unité de Soins Non programmées (USNP) : permet de consulter un médecin sans rendez-vous



## Notre plateau technique

- 44 lits de chirurgie en hospitalisation complète
- 7 places de chirurgie ambulatoire
- 4 salles d'opération et 3 salles de soins
- Une salle de réveil équipée de 9 postes
- 1 zone ALR

Sont également présents sur le site :

- Un centre d'Imagerie Médicale, comprenant des équipements de radiologie conventionnelle, mais aussi échographie, mammographie, tomosynthèse et mammothome
- Un centre d'implantologie orale
- Un laser Rocamed en urologie
- Une unité de traitement dermatologique par laser
- Une unité de traitement anti-âge et de dépilation durable
- Une pharmacie



# Notre offre de soins

## > Nos chiffres clés

- 4 220 patients / an (Toutes spécialités confondues)
- 6000 passages en Unité de Soins Non Programmés (consultations urgentistes sans rendez-vous)
- 1 062 séjours en hospitalisation complète
- 3 156 séjours en chirurgie ambulatoire – 75 % chirurgie ambulatoire
- 40 médecins libéraux
- 50 personnels soignants et administratifs

## > Notre personnel



### ● Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- o Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation.
- o Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



### ● Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative et fonction.

- o Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique blanche) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- o Les Aides-Soignants (AS) (parement rose) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- o Les agents de services hospitaliers (parement bleu) veillent à l'hygiène des chambres et des locaux ainsi que de votre confort hôtelier et de la restauration.
- o Le personnel stagiaire est identifié par des badges.

L'ensemble des personnels de la clinique est tenu au secret professionnel qui s'impose pour tous faits, informations, documents dont le personnel a connaissance.



### ● Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- o Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle.
- o L'infirmière d'accompagnement.
- o La responsable des soins.



### ● Le personnel administratif

Le personnel de l'accueil et de la facturation peut vous renseigner, ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation. Le Président, la directrice, la responsable qualité, la responsable des soins (membres de la Commission de Relations des Usagers) de la clinique seront attentifs aux remarques, suggestions et réclamations que vous leur transmettez pendant et à l'issue de votre séjour.



### ● Les autres professionnels :

Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, bénévoles, équipe technique, services médicotechniques (laboratoire, radiologie...), etc.

# Nos associations partenaires

## ● Association Vivre comme avant

La clinique a conclu une convention avec l'association « Vivre comme Avant ». Cette association est constituée de bénévoles anciennes patientes ayant eu un cancer du sein. Cette association distribue des coussins en forme de cœur pour les patientes.

Une plaquette d'information de cette association est remise systématiquement par l'équipe soignante le jour de l'entrée pour les patientes devant subir une intervention similaire. Si vous souhaitez le passage d'une des bénévoles pendant votre séjour, vous devrez le signaler auprès des infirmières de votre service.

Les coordonnées des bénévoles de l'association « Vivre comme Avant » sont disponibles à l'accueil sur simple demande.

## ● Lovely Solidarity

La clinique a conclu une convention avec l'association « Lovely Solidarity ». Cette association fabrique des sacs en tissus distribués gratuitement pour les personnes opérées d'un cancer du sein ayant des drains.

● La ligue contre le cancer ● Association AIFEL 76 ● Unies pour elles ● Association Jeu, Santé & Match

# Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

# La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche fondamentale. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra éventuellement vous proposer de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai. Il existe des critères d'inclusion afin de vérifier l'adéquation entre votre maladie et les traitements proposés, ainsi que des critères d'exclusion permettant de s'assurer que votre état de santé est compatible avec ces traitements. Après avoir vérifié l'ensemble de ces critères, votre médecin vous expliquera les bénéfices attendus et risques éventuels et vous remettra alors un document explicatif, appelé « consentement éclairé ».

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.

# Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

# Votre consultation pré-anesthésique

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Cette consultation doit avoir lieu au minimum quinze jours avant l'intervention, pensez donc à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale. La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique. Il est donc très important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement. Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

## Quels documents supplémentaires devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien,
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée.

## Dispositions particulières à prendre en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire qui nécessiterait une anesthésie, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage,
- Vous devrez également rester entouré pendant les 24 heures suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.



# Votre préadmission

## La préadmission

doit être effectuée dès que possible après la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement. **Vous devez vous présenter à l'accueil de la clinique afin de vous inscrire et d'établir votre dossier de pré-inscription.** C'est une étape importante qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- ✓ **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- ✓ **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.
- ✓ **Valider l'exhaustivité de votre dossier** et vous indiquer les prochaines étapes, si nécessaire, avec votre mutuelle santé.
- ✓ **Définir vos souhaits de prestations hôtelières.**
- ✓ **Expliquer les tarifs** afférents à votre hospitalisation.

## > Quels documents devez-vous apporter ?



● Votre carte vitale



● Votre pièce d'identité



● Votre carte de mutuelle



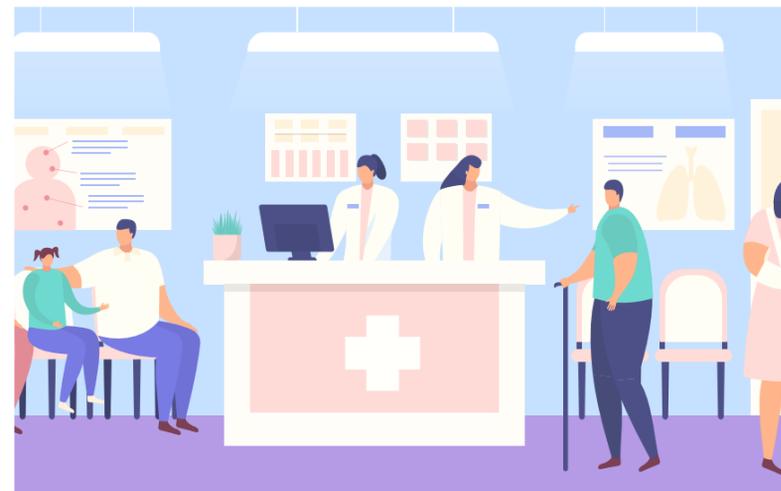
● Votre feuillet d'accident du travail ou maladie professionnelle si concerné



● Votre document article 115 si concerné

## > La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.



## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Pour la réservation du séjour de votre enfant, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité, **les pièces d'identité des 2 parents** et du livret de famille. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.

# Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

## > Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées. Pensez à ôter tout bijou, piercing,

faux ongle (gel et résine compris), vernis à ongle (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé. Nous vous engageons à bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

## > Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,

- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires,...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

## > Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin,
- Vos dernières ordonnances,
- Le consentement éclairé signé,
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux (pour les enfants et personnes sous tutelle).

## > Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement. Vous recevrez un SMS 24h avant si votre séjour est ambulatoire, sinon vous serez contacté téléphoniquement 24 à 48h avant. Vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues. L'accueil vous orientera vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un

infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.



## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Les mineurs doivent être accompagnés, à leur arrivée et à leur départ, d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et son doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 8 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant.

# Votre séjour

## Votre séjour de A à Z

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

### > Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

### > Alcool

La clinique est un établissement de santé par conséquent il est interdit de se faire rapporter et de consommer de l'alcool dans l'ensemble de l'établissement, y compris pour les visites.

### > Accueil

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 8h à 14h30. Vous pouvez joindre l'hôtesse d'accueil en composant le 9 sur votre téléphone.

### > Aide à domicile

Si vous pensez avoir besoin d'une aide à domicile, après votre séjour, il est conseillé de vous renseigner avant votre admission auprès de votre mutuelle ou de votre assurance.

Si votre contrat ne prévoit pas d'aide, en cas de nécessité, merci de la signaler dès votre admission.

### > Animaux

Les animaux sont strictement interdits dans la clinique.

### > Boissons

Une carafe d'eau minérale est mise à votre disposition dans votre chambre. Vous pouvez commander une boisson au service d'étage en composant le 5 sur votre téléphone. Le tarif de la consommation vous sera indiqué par l'Agent de Service. La consommation sera à régler à l'accueil de la clinique. Un distributeur de boissons est à votre disposition dans le hall d'accueil de la clinique.

### > Coiffeur

Sur votre demande auprès de l'accueil, vous pouvez bénéficier des services d'un coiffeur.

### > Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil dès votre inscription. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.

L'ensemble du personnel de la Clinique est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir la confidentialité.

### > Convalescence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander un séjour en maison de convalescence. Il est conseillé d'effectuer cette démarche avant votre hospitalisation en raison des délais pour obtenir une place dans l'établissement de votre choix. La demande est à formuler auprès de l'accueil de la clinique.

### > Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

### > Fleurs

Les fleurs et les plantes vertes ne sont pas admises dans les chambres car l'eau et la terre constituent des réserves de microbes.

Pensez à en informer votre famille et votre entourage avant votre entrée.

### > Linge et effets personnels

Pour toute la durée de votre séjour, nous vous prions de vous munir de : chemises de nuit, ou pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilette, savon, dentifrice, brosse à dent, eau de toilette, boîtier à dentier, étui à lunettes ou lentilles de contact...

Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.

### > Médicaments

Dans le cas où vous seriez tenu de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devrez en aviser le médecin en charge de votre hospitalisation et **fournir l'ordonnance de prescription. Ils vous seront dispensés après accord du médecin en charge de votre hospitalisation. En aucun cas vous ne devez apporter des médicaments sans leur boîte d'origine ni dans un pilulier dans l'établissement.**

### > Objets de valeur

Il est vivement recommandé de n'apporter dans la clinique aucun objet de valeur, ni d'espèces. La clinique ne pouvant être responsable des objets de valeur conservés dans votre chambre, nous vous invitons donc à ne prendre ni bijoux, ni objets précieux, ni liquidités importantes. Si tel n'était pas le cas, nous vous recommandons de solliciter auprès de l'accueil de la clinique, dès votre admission, le dépôt au coffre de l'ensemble de vos objets de valeurs. En prévention des vols, **nous vous conseillons vivement de ne rien laisser de valeur lorsque vous vous absentez de votre chambre** (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.

### > Parking payant

La Clinique dispose de places de stationnement. Veuillez respecter les interdictions de stationner, les emplacements réservés à la circulation d'urgences des pompiers et aux personnes handicapées. Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Les règles de circulation y sont applicables. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

### > Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Avant l'intervention et afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté ou mis à votre disposition par l'établissement. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

### > Repas

Si vous avez un régime prescrit ou particulier (musulman, végétarien, sans gluten...), signalez-le à l'accueil dès la consultation d'anesthésie.

En hospitalisation complète, le jour de votre entrée, un repas standard, adapté à votre intervention vous sera servi. Ensuite les menus et leurs variantes (suivant votre régime) vous seront proposés quotidiennement pour le lendemain.

Les repas seront servis :

- Petit déjeuner : A partir de 7h30
- Déjeuner : A partir de 12h00
- Goûter : Vers 16h00
- Dîner : A partir de 18h45

En ambulatoire, en cas de jeûne préopératoire, une collation vous sera servie après votre intervention.

### > Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service payant selon la prestation choisie, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou au cours de votre séjour auprès des membres de notre équipe.

Si vous en faites la demande auprès de l'accueil et moyennant un forfait d'ouverture de ligne, il vous sera attribué une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct.

- Votre code personnel : **0** \_\_\_\_\_ pour accéder à l'extérieur
- Votre numéro d'appel direct : **02 35 12 60** \_\_\_\_\_ à communiquer à vos proches
- Accueil, réception (pour tous renseignements administratifs) : **9** \_\_\_\_\_
- Appel de confort (pour faire appel au service d'étage pour toute demande non médicale) : **5** \_\_\_\_\_

### > Téléphone portable

Les téléphones mobiles présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position « Arrêt » ou mode « Avion » en raison des perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du ministère de la Santé – DH/EM1 n°40 du 9 octobre 1995). Pensez à en informer votre entourage.

### > Télévision

Un téléviseur est à votre disposition dans votre chambre. Si vous souhaitez bénéficier de ce service payant selon la prestation choisie, vous devez en faire la demande à l'accueil qui vous remettra alors une télécommande contre un chèque de caution.

### > Visites

Elles sont autorisées tous les jours de **11h à 19h30 pour les chambres particulières ; de 13h à 19h30 pour les chambres communes**. Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, **les visites sont interdites aux enfants de moins de 8 ans**. Elles sont limitées à deux visiteurs simultanés par malade. Elles doivent être brèves et discrètes. Si vous souhaitez ne pas divulguer votre présence, veuillez le préciser dès votre admission. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous invitons vos visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans votre chambre, et à différer leur venue s'ils sont enrhumés ou grippés... Des restrictions sur les visites peuvent être appliquées selon le contexte sanitaire.

### > Wifi

À votre demande, l'établissement peut fournir un accès au réseau Wi-Fi et vous proposer différents abonnements (jour, semaine). Les informations tarifaires sont disponibles à l'accueil ou sur le site internet de l'établissement.

# Votre sortie

Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

## > Formalités administratives

Pour les séjours ambulatoire les formalités de sortie sont anticipées au moment de l'entrée.

Pour les séjours en hospitalisation complète :

Lors de votre sortie vous devrez vous rendre au bureau des sorties où vous sera remis votre dossier administratif contenant :

### ● **Votre bulletin de situation remis en 3 exemplaires.**

Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.

● **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement : carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).

## > Ce que vous aurez à régler

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

● Le Forfait Journalier : obligatoire, instauré par le Gouvernement (loi du 19/01/83), jour d'entrée et jour de sortie inclus sauf pour les accidents de travail et pensionnés de guerre (art. 115) ;

● La Participation des Assurés aux Tarifs (PAT) : à régler par l'assuré pour tous les actes supérieurs à 120€ sauf pour les accidents de travail, les pensionnés de guerre (art. 115), les affections longue durée (ALD) ;

● Le Ticket Modérateur : une partie des frais d'hospitalisation non prise en charge par la sécurité sociale quand les honoraires chirurgien + anesthésiste sont inférieurs à 120€ ;

● Les suppléments hôteliers : la chambre particulière, le lit accompagnant, le repas accompagnant, le forfait ambulatoire, les frais de téléphone et de télévision sont facturés suivant les tarifs en vigueur.

Votre mutuelle, pourra suivant votre contrat, prendre en charge tout ou partie de ces frais.

● Les éventuels suppléments d'honoraires : résultant d'un accord entre vous-même et le médecin si celui-ci a opté pour le secteur conventionnel à honoraires

libres. Le règlement devra être effectué le jour de la sortie. Vous recevrez ultérieurement de la clinique le bordereau de facturation correspondant aux différents frais d'hospitalisation. Il vous appartiendra ensuite d'obtenir auprès de votre mutuelle le remboursement de ce supplément.

SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL :

Suite au devis prévisionnel établi lors de votre inscription, vous nous avez remis un acompte, il reste à régler le solde ainsi que les éventuels suppléments hôteliers le jour de la sortie.

● Si l'acte n'est pas conventionné :

Vous avez réglé 30% des frais lors de votre admission, le solde du devis vous est demandé à la sortie ainsi que le règlement des éventuels suppléments hôteliers.

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation. Vous devrez faire parvenir à votre caisse d'Assurance Maladie le bon de sortie qui vous est remis par l'établissement lorsque vous le quittez afin que celle-ci puisse ouvrir vos droits aux remboursements dont vous pouvez bénéficier.

L'assurance maladie peut éventuellement prendre en charge 100 % des frais d'hospitalisation dans certains cas particuliers.

Vous aurez donc à régler ce que l'on appelle le ticket modérateur, qui correspond à la différence entre ce que prend en charge votre caisse d'Assurance maladie et la totalité des frais d'hospitalisation (soit 20 % des frais d'hospitalisation sauf cas particulier).

Pour les actes ayant un tarif supérieur ou égal à 120 euros le ticket modérateur restant à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 euros. Elle ne s'applique qu'une seule fois par séjour, pour l'ensemble des frais d'hospitalisation. Cette participation s'applique également pour certains actes ayant un coefficient supérieur ou égal à 60 dans la Nomenclature générale des actes professionnels (NGAP).

Par exemple, pour une intervention dont les frais s'élèvent à 160 €, vous n'aurez pas à régler de ticket modérateur mais la participation forfaitaire de 24 €.

À cela s'ajoute le forfait hospitalier qui est une participation que doit régler chaque patient dans le cadre de son hospitalisation lorsqu'elle est supérieure à 24 heures dans un établissement de santé. Il s'élève depuis 2018 à 20 € par jour y compris le jour de sortie. L'Assurance Maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé, renseignez-vous auprès de votre organisme.

# Votre sortie

Dans certains cas particuliers, des personnes peuvent être exonérées du règlement du forfait hospitalier, du ticket modérateur ou de la participation forfaitaire de 24 euros. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés). Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. L'accueil est également à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur :

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

## > Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

## > Transports

Afin de regagner votre domicile après la prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale uniquement. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de

santé.

## > Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire vous est remis le jour de votre sortie, afin de recueillir vos avis et impressions sur les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'y répondre. Vos remarques sont importantes car elles nous permettent de connaître les points positifs de votre séjour et ceux à améliorer.

Un questionnaire informatisé, appelé e-satis, vous sera également envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail à distance de votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site de l' HAS « QualiScope – Qualité des hôpitaux et des cliniques ». Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre. L'enquête e-satis ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis.

## > Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégage l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.



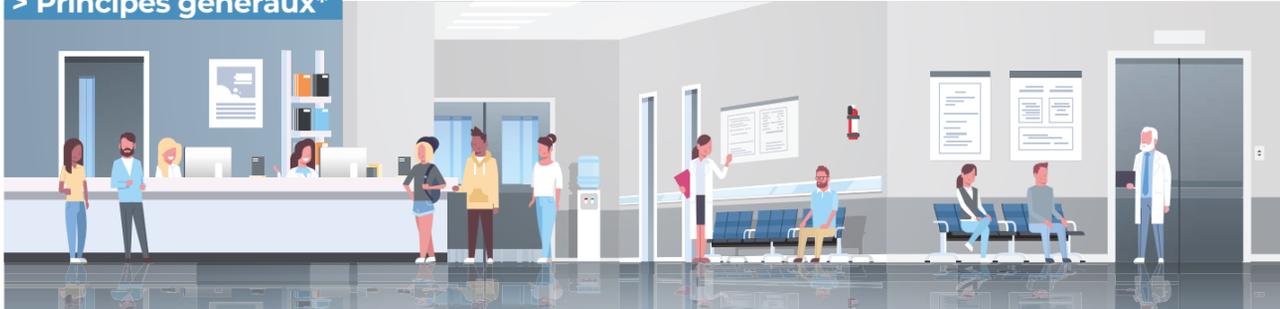
## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, il faudra qu'il y ait deux personnes accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

# Charte de la personne hospitalisée

## Usagers, vos droits

### > Principes généraux\*



**1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

**2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

**3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

**4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

**5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

**6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

**Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

**7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

**9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

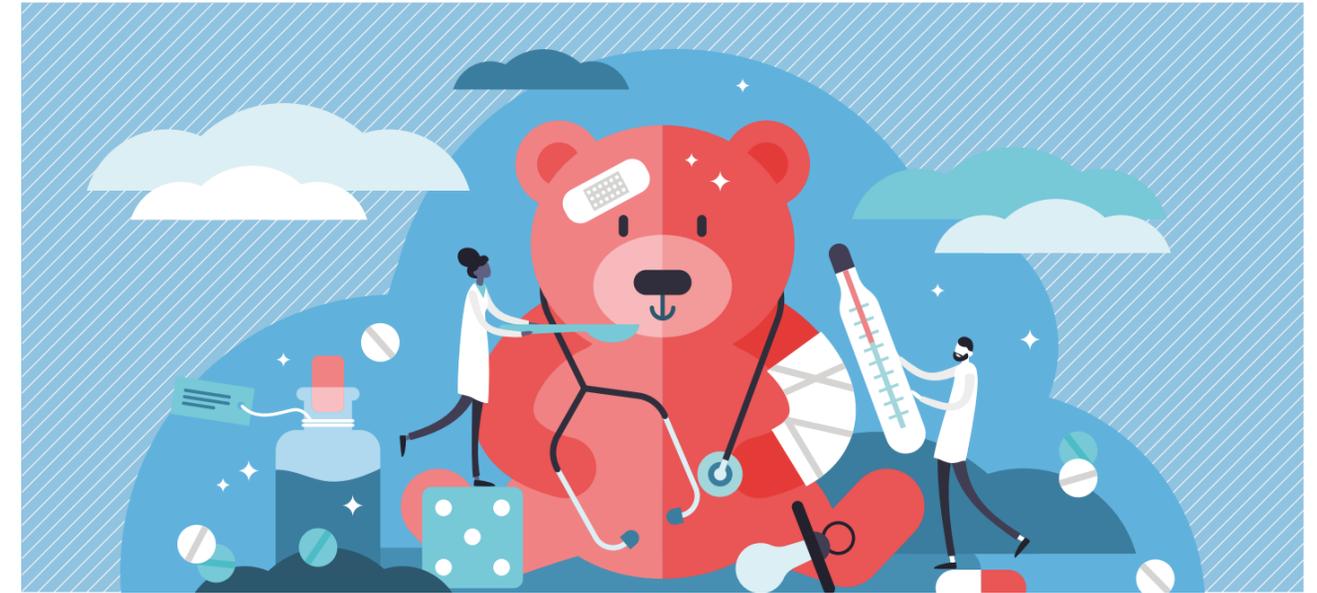
**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

**1** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

**2** Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

**3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

**4** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

**5** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

**6** Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

**7** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

**8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

**9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

**10** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

# Droits et informations du patient

## > Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## > Commission de relation avec les usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : [sta.usagersclinique@vivalto-sante.com](mailto:sta.usagersclinique@vivalto-sante.com)

## > Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à

[dpo.sta@vivalto-sante.com](mailto:dpo.sta@vivalto-sante.com)

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

## > Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

## > Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

## > Personne à prévenir

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix ne l'emportera pas sur la voix de votre autres proches. Elle ne pourra pas recevoir d'informations confidentielles vous concernant.

# Droits et informations du patient

## > Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :

- soutien et aide à la décision ;
- accompagnement aux consultations.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera donc votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, votre volonté et convictions. C'est un droit qui vous est offert mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

## > Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

## > Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Les documents doivent être signés par les deux parents (sauf cas particulier). Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## > Prise en charge des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## > Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, 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 les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## > Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche **un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus**. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur [www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

# Devoirs du patient

## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors des visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

## > Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

# Mon Espace Santé

## > Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

### 3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.
- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé. Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.
- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, les Hôpitaux Privés Rouennais Saint-Antoine alimente

"Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr) (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)
- OU
- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel).



# Identité Nationale de Santé

Le répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) regroupe les informations d'état civil des personnes nées en France ou des étrangers immatriculés auprès des services de l'Assurance Maladie. Ces éléments d'identification sont repris pour certaines démarches administratives : impôts, travail, élections...

## Quel est le lien avec l'Identité Nationale de Santé (INS) ?

Votre Identité Nationale de Santé (INS) est votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour référencer vos informations de santé. Votre INS provient du RNIPP et est composée : d'un matricule, de 5 traits d'identité (nom de naissance, prénom(s) de naissance,

date de naissance, sexe et code lieu de naissance). L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport...). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement de l'information de santé vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de la même personne.

S'il est constaté une erreur concernant votre identité (par exemple, une erreur dans votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), vous pouvez demander une rectification à l'INSEE qui gère ce répertoire. Le personnel d'accueil vous remettra un flyer pour vous aider dans cette démarche. Attention, si l'erreur provient du titre d'identité, il est nécessaire de contacter le service d'état civil de votre commune pour effectuer la rectification.

# Notre engagement qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers dont vous trouverez plus de détails en annexe.

## > Sécurité des soins

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

### Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation

des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduelle et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

### Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

# Notre engagement qualité

## > Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses. Votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

Le programme annuel d'actions de l'EOH est rédigé en fonction de la stratégie nationale de Prévention des Infections et de l'Antibiorésistance alliant étroitement les actions de prévention et contrôle des infections à celles promouvant le bon usage des antibiotiques.

### Cette stratégie porte trois objectifs principaux :

- Prévenir les infections courantes, comme les bronchites, les gastro-entérites, grâce à des gestes du quotidien et à la vaccination ;
- Réduire le risque d'infections associées aux soins, notamment les infections nosocomiales ;
- Et préserver l'efficacité des antibiotiques.

## > Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour

objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements rendez-vous sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### Indicateurs

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité;
- améliorer la qualité de la procédure de certification;
- répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers;
- proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé.

Ils portent notamment sur :

- la lutte contre les infections nosocomiales;
- la qualité de la prise en charge;
- la satisfaction du patient.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)

# Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 100 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 53 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

[www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

Suivez @VivaltoSante sur



# L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

# Plan de l'établissement et accès



## • EN METRO :

- Place Beauvoisine

## • EN BUS :

- Ligne F1- Arrêt Clinique Saint-Antoine

## Numéros utiles

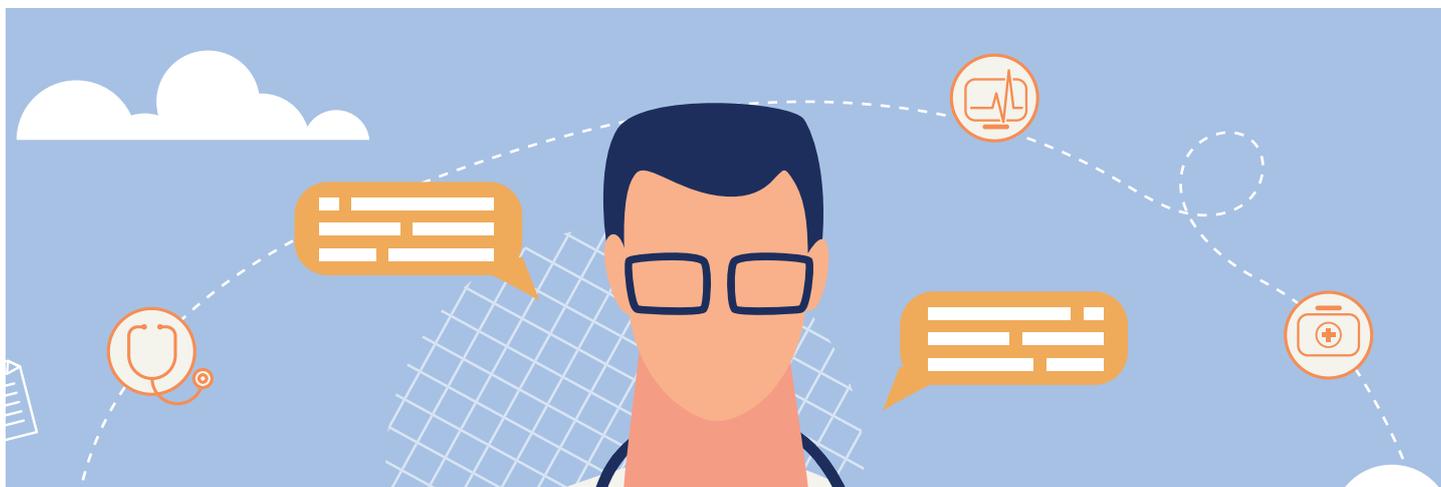
- **Accueil** : 02 35 12 60 00
- **Unité de Soins Non Programmés (consultations sans RDV)** : 02 35 12 60 23
- **Radiologie, Echographie, Scanner** : 02 35 12 60 10
- **Consultations d'anesthésie (hospitalisation complète)** : 02 32 18 14 56
- **Consultations d'anesthésie (chirurgie ambulatoire)** : 02 32 18 88 15

## Coordonnées

LES HÔPITAUX PRIVÉS ROUENNAIS SAINT-ANTOINE  
696, rue Robert PINCHON  
76230 Bois-Guillaume  
Tél. 02 35 12 60 00 Fax. 02 35 12 60 99  
[www.cliniquesaintantoine.com](http://www.cliniquesaintantoine.com)



# Commission des usagers de l'établissement



## M. Eric BERREGARD

Directeur Général de Territoire

## Dr Yves SURLEMONT

Président CME  
Médiateur médical

## Mme Isabelle

## ANFRAY-VASSELIN

Directrice des opérations  
Médiateur non Médecin  
Présidente de la CDU

## Dr Sophie PERSAC

Chirurgien maxillo-facial et  
Stomatologue  
Médiateur médical

## Mme Martine MICHELIN

Responsable des Soins  
Médiateur non médical

## Mme Chantal BARRAY

Représentant des usagers  
Association Vivre comme avant

## M. Etienne JUE

Représentant des Usagers  
La ligue contre le cancer  
Vice-Président de la CDU

## Dr Jacqueline SAINT-AUBIN

Représentant des usagers  
Ancienne patiente

## Mme Charlotte ROUSSEAU

Représentant des usagers  
Ancienne patiente

## Mme Gwénola VERDURE

Chargée des relations avec les usagers  
Responsable Assurance Qualité et  
Gestion des Risques

## Mme Servane DE GERMINY

Représentant des Usagers  
Suppléant  
UDAF 76 (Union Départementale  
des Associations Familiales Seine  
Maritime)

## Mme Xavérie BROUET

Représentant des Usagers  
Suppléant  
UDAF 76 (Union Départementale  
des Associations Familiales Seine  
Maritime)

## Pour joindre les membres de la CDU

- **L'association VIVRE COMME AVANT :** Mme BARRAY Chantal au 02.35.70.81.40
- **La ligue contre le cancer :** M. JUE Etienne au 02.35.33.92.49
- **Les autres membres :** 02.35.12.60.00

[sta.usagersclinique@vivalto-sante.com](mailto:sta.usagersclinique@vivalto-sante.com)

# Directives anticipées

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et vous permettent de formuler vos volontés quant à votre fin de vie, à travers une déclaration écrite : « les directives anticipées ».

Vos directives anticipées permettent de faire connaître aux équipes médicales vos volontés quant à tout éventuel(le) :

- Poursuite
- Limitation
- Arrêt ou refus des traitements ou actes médicaux.

« Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi :

- en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation,
- ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

## > Comment les rédiger ?

Vos directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment sur un simple papier libre, de manière manuscrite ou à partir d'un formulaire type que vous pourrez trouver en ligne, sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : <https://www.has-sante.fr/>. Selon que vous soyez en bonne santé ou atteint d'une affection grave, un modèle de formulaire est mis à votre disposition et est disponible également sur simple demande auprès de l'accueil.

Vous devez rédiger vous-même vos directives anticipées, les dater, les signer et préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas les écrire et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins parmi lesquels la personne de confiance que vous aurez éventuellement désignée au préalable et qui certifieront que le document établi est le reflet de votre consentement « libre » et « éclairé ».

Les deux témoins devront indiquer leur nom et qualité (conjoint, ami etc.) et joindre une reconnaissance en tant que témoins à vos directives anticipées.

## > A qui remettre ce document ?

Il est important que vos directives anticipées soient facilement accessibles.

Informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Lors de votre hospitalisation ou prise en charge, il vous sera demandé si vous disposez de directives anticipées. Si vous les avez rédigées, n'oubliez pas de les transmettre aux équipes médicales !

Votre médecin traitant peut conserver vos directives anticipées en votre nom. Elles peuvent être jointes au dossier médical en cas d'hospitalisation ou être conservées dans votre dossier en maison de retraite.

Si un tiers détient vos directives anticipées, ses coordonnées (nom et adresse) devront figurer dans votre dossier médical.

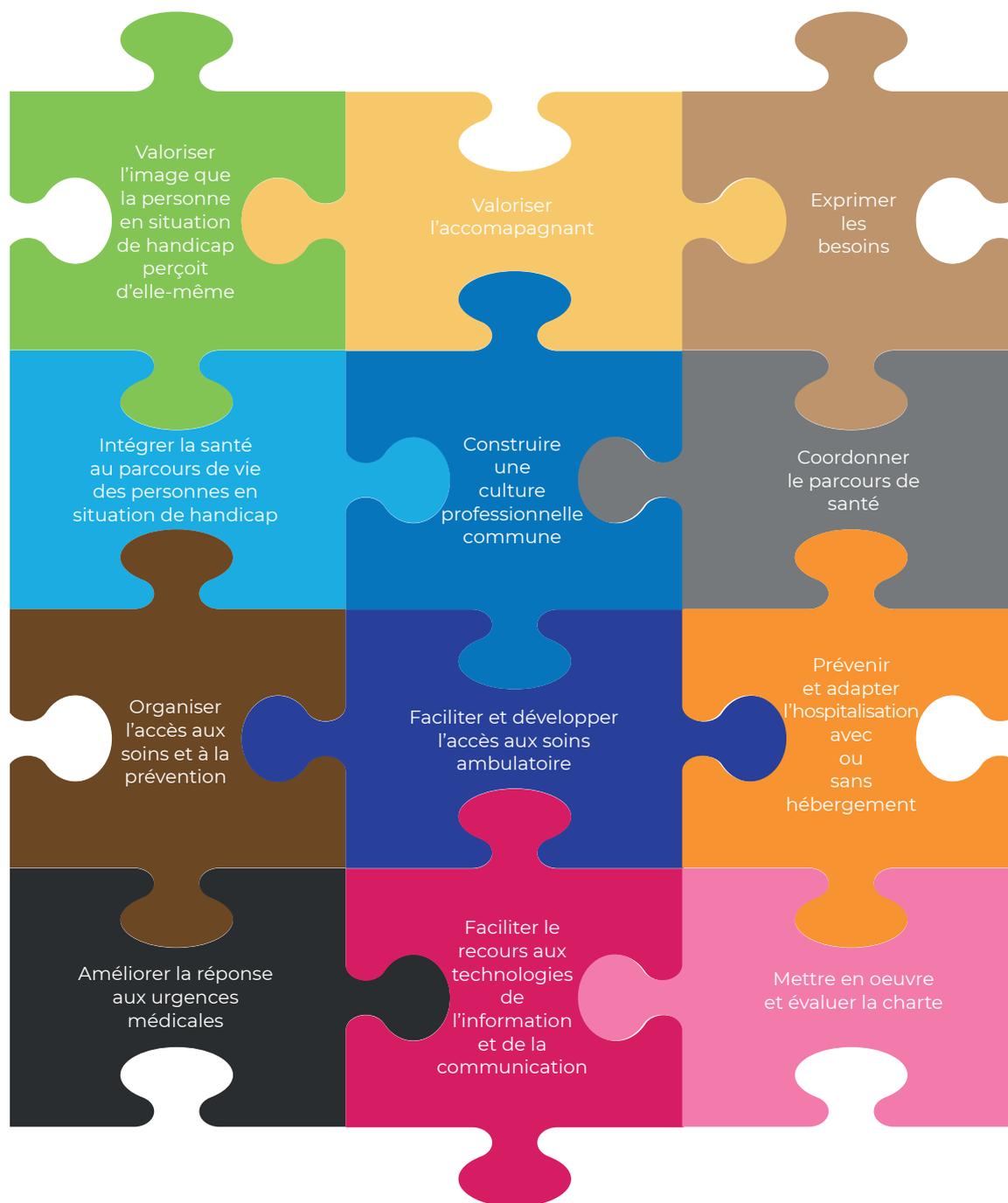
Vos directives peuvent également être conservées sur registre national. Si vous souhaitez conserver vos directives sur ce registre, un rappel de leur existence vous sera régulièrement adressé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées ont une durée illimitée.

**Vous pouvez modifier vos directives en tout ou partie, à tout moment.**

# Charte Romain Jacob

## Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Retrouvez la charte complète sur [www.handidactique.org](http://www.handidactique.org)

