



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.

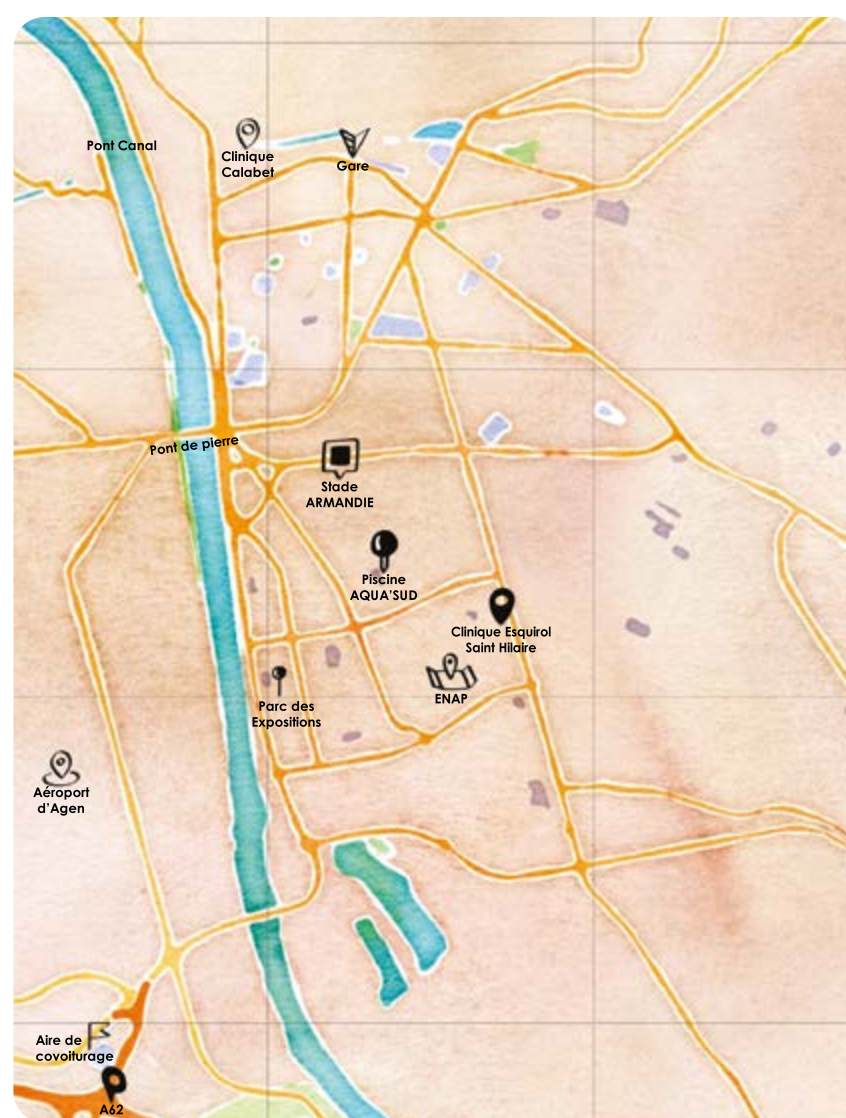
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour 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.

N'hésitez pas à vous renseigner sur le site du ministère de la santé : <http://www.sante.gouv.fr>



Cet établissement bénéficie de places de parking et chambres adaptées aux handicapés.

Plan d'accès



Accès

- **En voiture** : Accès par l'autoroute A62, sortie n°7
- **En train** : Gare à 2.9 km, lignes de bus directes
- **En Bus** : Lignes 4 et 7 du réseau Tempo, arrêts devant la Clinique
- **En covoiturage** : avec Covoit'Santé sur covoitsante.fr



CLINIQUE ESQUIROL SAINT HILAIRE

1, rue du Docteur et Madame Delmas

47 000 Agen

Tél. 05 53 47 47 47

cliniqueagen@cesh.fr - www.elsan.care/fr/cesh



Établissement certifié HAS (Haute Autorité de Santé) www.has-sante.fr



CLINIQUE ESQUIROL SAINT HILAIRE

Passeport Ambulatoire



RÉALISATION ET IMPRESSION : Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Numéro B 479 444 918 - ÉDITION DÉCEMBRE 2021 298



Vous pouvez visionner notre vidéo relative à votre parcours en chirurgie : <https://youtu.be/EJ7nZm6oYtc>



jour de l'intervention :

Nom du praticien :

Rendez-vous avec l'anesthésiste le :



Passeport Ambulatoire

Votre praticien vous a proposé une intervention chirurgicale ou un geste en ambulatoire. C'est le meilleur moyen pour retrouver rapidement le confort de votre domicile, préserver vos habitudes familiales, et reprendre rapidement une vie professionnelle ou scolaire. Cette pochette regroupe toutes les informations indispensables pour préparer au mieux votre intervention et faciliter votre « Parcours jour » au sein de notre clinique.

1 CONSULTATION AVEC LE PRATICIEN

Remise de ce présent livret d'accueil, de la feuille d'admission, du consentement, de la fiche de « Tarifs des soins et suppléments », de la fiche d'information sur l'opération et l'information sur les dépassements d'honoraires et du questionnaire pré-anesthésique. Communiquez votre adresse mail personnelle pour recevoir une invitation à réaliser votre pré admission sur internet dans votre espace patient ainsi qu'un questionnaire de satisfaction à compléter.

Un horaire d'entrée provisoire vous a été donné par votre praticien ; l'horaire définitif vous sera communiqué la veille de votre intervention par téléphone.

Prenez RDV au plus tôt avec un anesthésiste au 05 53 69 97 01 ou sur doctolib.fr/anesthesiste/agen

2 PRÉADMISSION

Les formalités administratives nécessaires à votre hospitalisation en ambulatoire seront effectuées avant votre consultation d'Anesthésie. Elles sont réalisées ou validées (si préadmission faite en ligne) au bureau des préadmissions situé au niveau du hall des consultations. Il faut vous y présenter 30 minutes avant l'heure de rendez-vous. La préadmission permet d'établir tous les documents nécessaires à votre future hospitalisation, et donc de limiter les retards de prise en charge le jour de votre intervention.

Documents à prévoir :

<input type="checkbox"/> Bilans médicaux	<input type="checkbox"/> Feuille d'admission complétée et signée
<input type="checkbox"/> Carte de groupe sanguin	<input type="checkbox"/> Carte vitale et carte de mutuelle ou complémentaire
<input type="checkbox"/> Courrier médical d'hospitalisation	<input type="checkbox"/> Déclaration d'accident du Travail

3 CONSULTATION AVEC UN ANESTHÉSISTE

Où ? Clinique Esquirol Saint Hilaire – Entrée côté Hall des consultations au rez-de-chaussée

Documents à prévoir :

<input type="checkbox"/> Questionnaire de pré-anesthésie renseigné	<input type="checkbox"/> Carnet de santé pour les mineurs
<input type="checkbox"/> Carte de groupe sanguin	<input type="checkbox"/> Consentement médical
<input type="checkbox"/> Ordonnances traitement personnel	<input type="checkbox"/> Derniers résultats de prise de sang et éventuels bilans de cardiologie
<input type="checkbox"/> Tout document supplémentaire en lien avec le contexte sanitaire	<input type="checkbox"/> Carte vitale

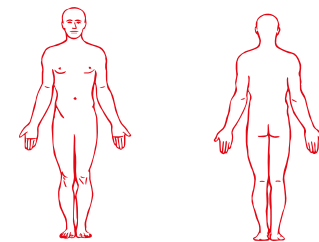
4 LA VEILLE

La veille de votre hospitalisation, vous serez contacté

afin de vous rappeler les dernières consignes d'admission :

- Heure et lieu d'arrivée.
- La veille au soir et le matin, prenez une douche avec un savon.
- S'il vous est demandé de procéder à une dépilation, le faire avant la douche avec :
 - Une tondeuse (à privilégier)
 - Une crème dépilatoire si vous en avez l'habitude
 - Une cire épilatoire ou épilateur électrique si vous en avez l'habitude

Il est interdit de recourir au rasage mécanique (rasoir).



ATTENTION de respecter les précautions d'emploi.



Se mouiller le corps
Appliquer le savon
en commençant
par les cheveux



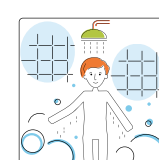
Faire mousser



Frotter le visage et
le cou en insistant
derrière les oreilles



Insister sur les
aisselle, le nombril,
le sexe et les pieds



Rincer
abondamment
toujours de haut
en bas



Se sécher avec une
serviette propre,
mettre des vêtements
propres

Respectez les consignes de l'anesthésiste : arrêtez de boire (eau y compris), de manger (chewing-gum compris) et de fumer

5 LE JOUR DE L'ADMISSION

- Prenez votre traitement habituel avec 1/2 verre d'eau, après avoir eu l'accord de l'anesthésiste
- Prenez une douche avant de quitter votre domicile
- Venez sans maquillage, sans bijoux ni vernis à ongles
- Apportez le matériel médical qui vous a été prescrit par le chirurgien (bandes, ceinture, chaussure orthopédique, cannes anglaises...)
- Si vous avez un traitement spécifique il vous est conseillé de l'amener
- Présentez-vous à l'heure et à l'endroit qui vous ont été indiqués avec les documents suivants :

Document à prévoir :

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bilans médicaux | <input type="checkbox"/> Pièce d'identité | <input type="checkbox"/> Carte vitale et mutuelle complémentaire |
| <input type="checkbox"/> Carte de groupe sanguin | <input type="checkbox"/> Ordonnances | <input type="checkbox"/> Radiographies/scanner/IRM/Doppler |

Ainsi que tous les documents remplis et signés :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Consentements de l'anesthésiste et du chirurgien | <input type="checkbox"/> Désignation de la personne de confiance |
| <input type="checkbox"/> Autorisations d'opérer pour les mineurs et adultes protégés (signature des deux parents obligatoire) | |
| <input type="checkbox"/> Formulaire de directives anticipées (facultatif) | |

- La secrétaire d'accueil vous remettra vos étiquettes, vous indiquera le chemin pour vous rendre dans la salle d'attente dédiée où un personnel soignant vous accueillera et vous préparera pour le bloc opératoire. Vous accéderez à votre chambre ou au salon de retour en sortie de bloc.

- Retirez vos bijoux (piercing également), prothèse(s) dentaire(s) et prothèse(s) auditive(s), lunettes, lentilles,... avant de revêtir la chemise de bloc que l'on vous remettra. Vous pourrez les déposer avec vos valeurs dans un coffre en vous adressant au responsable de service. À défaut de cette précaution, l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos objets personnels.

ATTENTION ! En l'absence de ces documents, votre intervention pourrait être reportée.

6 LA SORTIE

- Vous pourrez quitter la Clinique quelques heures après votre intervention, suite à l'accord de l'anesthésiste et du chirurgien.
- Prévoyez un accompagnant pour la sortie ainsi qu'une personne qui restera auprès de vous durant la nuit suivante.
- Votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte, c'est pourquoi vous ne devez ni conduire ni prendre de transport en commun seul. Vous devez impérativement être accompagné d'un adulte et, pour les enfants, par au-moins un tuteur légal et un autre adulte accompagnant.
- Pensez à compléter votre questionnaire de satisfaction
- Une hospitalisation conventionnelle éventuelle ne peut être exclue suivant le résultat ou le déroulement de l'intervention.
- Ne prenez aucune décision importante pendant les 24 heures qui suivent votre intervention.

Le lendemain : Vous serez contacté pour échanger sur les suites de votre hospitalisation et répondre à vos questions.

En cas de besoin après votre intervention vous pouvez contacter :

- Dans les 48 h qui suivent votre hospitalisation : le service ambulatoire au : 05 53 69 96 20 (du lundi au vendredi de 7 h à 21 h) ou le service des urgences au : 05 53 69 96 00 (après 21h et le week-end)
- Le cabinet de votre chirurgien
- En cas d'urgence vitale contactez le 15

TOUTE L'ÉQUIPE DE NOTRE ÉTABLISSEMENT VOUS SOUHAITE UN PROMPT RÉTABLISSEMENT.

Vos droits

CLUD : Comité de LUTte contre la Douleur

"Vous avez mal, parlez-en"

"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Article L.11105 du code de la santé publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins et le personnel soignant à mieux vous soulager.

C.L.I.N. : Comité de Lutte des Infections Nosocomiales

La clinique prend en compte l'hygiène hospitalière et la prévention des infections associées aux soins. La prévention des infections est l'affaire de tous : soignants, non soignants, patients et visiteurs.

Don d'organes

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

C.D.U. : Commission et Représentants des Usagers

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service et contacter un Représentant des Usagers dont les coordonnées sont affichées dans votre chambre et à l'accueil. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.

Médiateur à la consommation

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Accès à votre dossier

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la clinique.

Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Esquirol Saint Hilaire membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement. Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement – pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement www.elsan.care/fr/cash/notre-etablissement-d-information-des-patients-traitement-donnees-a-caractere-personnel-2019.pdf, ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement. La Clinique Esquirol Saint Hilaire et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données). La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Clinique Esquirol Saint Hilaire et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

- | | |
|---|---|
| (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? | (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? |
| (3) Qui peut accéder à vos données ? | (4) Combien de temps vos données sont conservées ? |
| (5) Où sont conservées mes données ? | (6) Quels sont vos droits sur vos données ? |

Dossier Médical Partagé (DMP)

A l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP. Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP le site dmp.gouv.fr.)

INS Identité Nationale Santé

Bien identifié-e, bien soigné-e ! Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire et votre suivi médico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.