

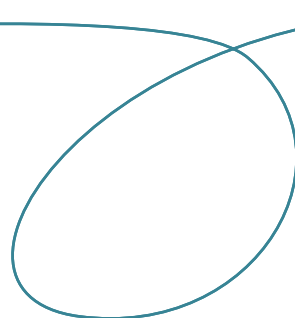


ELSAN

CLINIQUE ESQUIROL SAINT HILAIRE



PASSEPORT HOSPITALISATION  
Livret d'accueil Chirurgie - Médecine



# GROUPE LEADER DANS L'HOSPITALISATION PRIVÉE EN FRANCE, ELSAN C'EST :

 **137** établissements en France

 **2,2** millions patients/an

 **28 000** collaborateurs

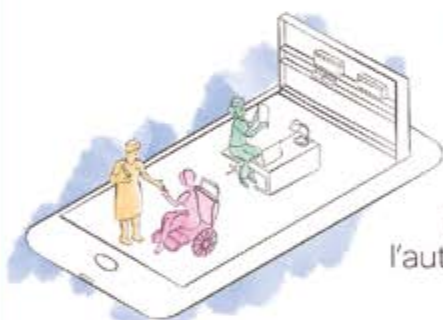
 **7 500** médecins

## ..... RÉUNIS AUTOUR D'1 MISSION

Nous offrons à tous et partout des soins de proximité, de qualité, innovants et humains



## ..... ET DE 3 VALEURS



### LE LIEN SOCIAL ET NOS RACINES TERRITORIALES

**2** Français sur **3** sont à **moins de 40 km** d'un hôpital privé ELSAN

### L'ATTENTION À L'AUTRE

Pour nous, l'acte de soin est avant tout une relation à l'autre. Le tout premier soin est né de l'attention à l'autre.

### L'ESPRIT D'ÉQUIPE

La coopération entre nos collaborateurs est un actif essentiel que nous encourageons et entretenons.



## NOTRE ENGAGEMENT RSE

Responsable et engagé, ELSAN assume pleinement **sa responsabilité sociétale d'entreprise**. Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

ELSAN, **#Responsable&Engagé**

# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Esquirol Saint Hilaire en vue d'une hospitalisation.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à La Clinique Esquirol Saint Hilaire.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité et humain, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Clinique Esquirol Saint Hilaire s'est engagée dans une démarche qualité. **Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé)**, les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

De plus, responsable et engagée, la Clinique Esquirol Saint Hilaire déploie une démarche de responsabilité sociétale (RSE) afin de répondre aux enjeux du développement durable. Dans sa mission au service des patients, cela se traduit par des actions en matière de respect de l'environnement, de progrès social et d'ancrage territorial.

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La direction de la Clinique

## Sommaire

Préadmission	4
Anesthésie - Examens	6
Admission	8
Séjour	10
Sortie	12
Droits & devoirs	14
SSR	16

Ce livret regroupe chronologiquement l'ensemble des étapes de votre séjour, de la consultation du praticien à votre retour à domicile. Nous vous remercions de le lire attentivement, et de le conserver avec vous pour chaque rendez-vous.

Les informations rappelées en bas de chaque onglet correspondent à des documents à rapporter et/ou à signer impérativement.

Les consentements devront être préalablement signés et datés, avant d'être rendus le jour de votre admission. Dès qu'un document vous est remis, pensez à l'intégrer dans ce livret.

# Votre parcours

## CONSULTATION AVEC LE MÉDECIN



- Programmer votre hospitalisation
- Choisir vos prestations hôtelières

### Quand

.....

### Où

.....

### Document à prévoir

- Carte Vitale
- Carte d'identité
- Résultats d'examens

### Documents remis

- Feuille d'admission
- Consentement
- Fiche d'information sur l'opération
- Questionnaire d'anesthésie
- Information dépassements d'honoraires

## PRÉADMISSION



### Gagnez du temps !

Pour simplifier les démarches administratives lors de votre préadmission, complétez en ligne votre formulaire d'inscription. Pour cela communiquez votre adresse email au secrétariat médical après votre consultation

- Choisir vos prestations hôtelières

### Quand

- le jour de la consultation d'anesthésie ou à la sortie de la consultation avec le praticien si pas d'anesthésie

### Où

Bureau des préadmissions dans le hall des consultations de l'établissement (niveau 0)

### Documents à prévoir

- Feuille d'admission
- Pièce d'identité (carte d'identité, Livret de famille, passeport)
- Carte Vitale
- Carte de complémentaire santé
- Déclaration accident de travail
- Tout document supplémentaire en lien avec le contexte sanitaire

### Documents remis

- L'offre hôtelière
- Fiche tarif des soins et suppléments

## ANESTHÉSIE OU EXAMENS



- Préparer votre intervention

### Date

.....

### Lieu

.....

### Documents à prévoir

- Carte Vitale
- Questionnaire d'anesthésie renseigné
- Ordonnances de traitement personnel
- Résultats des derniers bilans sanguins
- Carte de groupe sanguin
- Documents médicaux radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...)
- Carnet de santé pour les mineurs

Coordonnées de prise de rdv en consultation d'anesthésie :  
Secrétariat des anesthésistes  
05 53 69 97 01  
(uniquement le matin)  
[Doctolib.fr/anesthésiste/agen](http://Doctolib.fr/anesthésiste/agen)





## ADMISSION



- Enregistrer votre admission
- Valider vos prestations hôtelières

### Date

.....

### Lieu

.....

### Documents à prévoir

- Pièce d'identité
- Carte Vitale
- Carte de complémentaire
- Bilans médicaux
- Ordonnances
- Consentement
- Tout document supplémentaire en lien avec le contexte sanitaire

### Documents remis

- Code ligne téléphonique directe
- Code Wifi (à la boutique)

## SÉJOUR



### Numéro de chambre

.....

### Rappels

- Présentation de la chambre
- Prestations hôtelières à la carte : renseignez-vous à la boutique
- Consignes d'hygiène à suivre pendant le séjour

### Document remis

- Questionnaire de satisfaction
- Information post transfusionnelle
- Information dispositif médical implanté

## SORTIE



- Régler vos prestations en espèces, ou CB

### Date prévisionnelle

.....

### Document à remettre

- Questionnaire de satisfaction

### Documents remis

- Ordonnances de sortie
- Consignes de retour à domicile
- Résultats des examens réalisés au cours du séjour
- Bulletin de situation
- Facture



# Préadmission



## CE QU'IL FAUT RETENIR

### Quoi ?

La préadmission est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation, préparer votre prise en charge et vous informer du niveau de couverture de vos frais.

### Gagnez du temps !

Pour simplifier les démarches administratives lors de votre préadmission, complétez en ligne votre formulaire d'inscription sur Adel. Pour cela communiquez votre adresse email au secrétariat médical après votre consultation.

### Quand ?

Il est impératif de faire votre préadmission le jour de votre consultation avec l'anesthésiste.

Merci de prévoir d'arriver 30 min avant votre rendez-vous.

Si vous ne devez pas voir l'anesthésiste, nous vous conseillons de faire votre préadmission juste après la consultation chez votre praticien.

### Où ?

Le bureau de préadmission se situe dans le hall des consultations de l'établissement, niveau 0.

Merci de vous adresser à l'hôtesse d'accueil qui vous guidera dans vos démarches.

## QUELS DOCUMENTS APPORTER ?

Pour que votre dossier administratif soit complet et que selon votre situation, votre hospitalisation puisse être prise en charge en tout ou partie par votre complémentaire santé et/ou que vous puissiez être dispensé(e) de l'avance des frais, vous devez impérativement vous munir des documents suivants :

### **Vous êtes assuré(e) social(e) du régime général, agricole, travailleur non salarié :**

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs).
- Votre carte Vitale ainsi que son attestation en cours de validité.
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité.
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS) ou (ACS) votre attestation de prise en charge.
- Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, le triptyque établi par votre employeur.
- Si vous êtes pensionné(e) (invalidé) ou à la retraite, votre carte vitale à jour ou votre titre de pension.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits.
- La feuille d'hospitalisation remise lors de la consultation du médecin.
- Tout document supplémentaire en lien avec le contexte sanitaire.



**Une question ?**

**N'hésitez pas à contacter le service des préadmissions**

**au 05 53 47 47 47**



### **Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) du régime général, agricole, travailleur non salarié :**

- Vous devez nous fournir votre pièce officielle d'identité (passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité).
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance santé et/ou vous pouvez nous présenter votre carte européenne de santé.
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, nous vous demanderons une demande acceptée de prise en charge par l'organisme prenant en charge vos frais de santé, cela peut être un formulaire en fonction des éventuels accords entre les caisses nationales (par exemple formulaire SE 352 pour l'Algérie).

Dans le cas où vous êtes pris(e) en charge par un organisme tiers qui vous a dirigé vers notre établissement, nous devrions avoir reçu un règlement au titre de votre prise en charge ou accepté une garantie de prise en charge. Nous vous le confirmerons.

### **Vous n'avez aucune assurance sociale :**

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé une empreinte carte bancaire ou un versement en espèces correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.



**Pour les mineurs, les pièces d'identité du ou des titulaires de l'autorisation parentale et de l'enfant sont obligatoires.**

Si vous n'êtes pas en mesure de présenter tous les documents en pré-admission, vous pourrez compléter votre dossier lors de l'admission.

## **HÔTELLERIE ET SERVICES PERSONNALISÉS**

Le bon déroulement de votre séjour et votre rétablissement passent également par votre confort et votre bien-être.

Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de produits et services destinés à rendre optimales les conditions de votre séjour.

Retrouvez l'ensemble de l'offre hôtelière et des services personnalisés sur le descriptif disponible à l'accueil.



**Document à classer ici :**

- Offre hôtelière

# Anesthésie - Examens



## CE QU'IL FAUT RETENIR

**La consultation pré-anesthésique est obligatoire avant toute admission, dès que vous devez subir une intervention chirurgicale.**

Pour votre consultation d'anesthésie, nous avons besoin de disposer des documents suivants :

- Le questionnaire d'anesthésie renseigné ci-joint
- Les ordonnances de traitement personnel
- Les résultats de vos derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...)
- Carnet de santé pour les mineurs.

Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne titulaire de l'autorité parentale d'être présent(e/s).

### Autorisation parentale

**Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les 2 parents ou par le titulaire de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.**

Des examens complémentaires (bilans sanguins, radiographies, électrocardiogramme...) pourront être prescrits et réalisés à l'issue de cette consultation par l'anesthésiste si nécessaire.

Nous avons les structures pour vous permettre de les réaliser au sein de l'établissement :

- Laboratoire d'analyses médicales
- Radiologie
- IRM
- Scanner et scanner spectral
- Échographie
- Cabinet de cardiologie

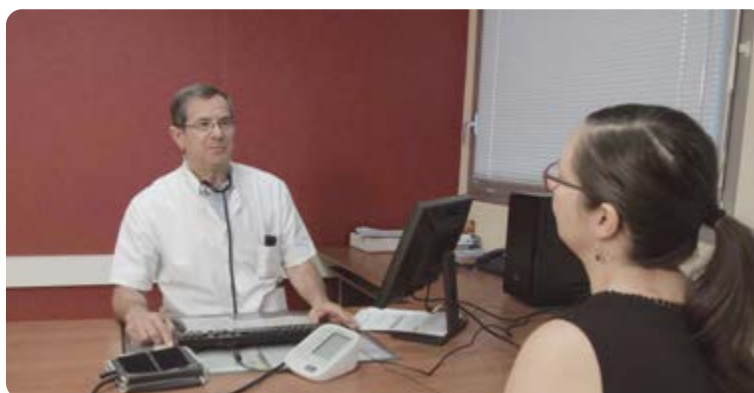
Nous vous invitons à prévoir une disponibilité en conséquence (environ 3 heures).

**Un annuaire des praticiens de la Clinique est à votre disposition à l'accueil.**



### Informations sur l'anesthésie

Les informations relatives à l'anesthésie et à la prise en charge de la douleur vous seront expliquées et remises lors de la consultation avec le Médecin Anesthésiste Réanimateur.



### Informations sur la transfusion

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation ou de globules blancs.

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus.

Les inconvénients sont rares et le plus souvent sans gravité (urticaire, réaction fébrile).

Les précautions prises permettent de rendre exceptionnels les risques liés aux très nombreux groupes sanguins ou à la transmission de bactéries et ceux, totalement exceptionnels, liés à la transmission d'infections virales, notamment les hépatites et le virus du sida.

C'est pourquoi, il vous sera demandé une double détermination de votre groupe sanguin.

La recherche d'anticorps irréguliers à distance de la transfusion est recommandée afin d'améliorer la sécurité d'une éventuelle transfusion.

Il vous sera remis un document comportant la nature et le nombre de produits sanguins que vous aurez reçus. Il est important de conserver ces documents et de les communiquer, ainsi que les résultats des examens à votre médecin pour lui permettre d'assurer votre suivi.



#### Documents à classer ici

- Recueil des consentements (Information médicale sur l'anesthésie)
- Information sur les dépassements d'honoraires

# Admission



## CE QU'IL FAUT RETENIR

### Horaires d'admission :

Entre 6h45 et 18h selon horaire défini au préalable.

### Lieu :

Bureau des admissions dans le hall des hospitalisations (niveau 1)

Téléphone de contact en cas de besoin : 05 53 47 47 47

**LES ÉLÉMENTS À RAPPORTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR SONT LES MÊMES QUE CEUX ÉNONCÉS POUR LA PRÉ-ADMISSION, AUXQUELS S'AJOUTENT :**

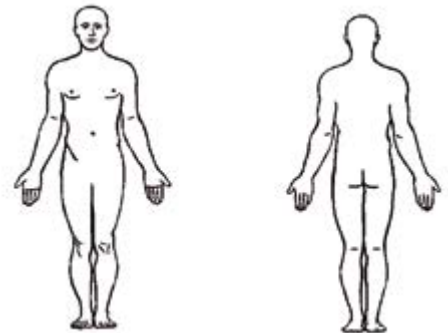
- La feuille d'admission avec au dos le recueil des consentements (chirurgie, anesthésie, mineurs);
- Les feuilles d'information sur l'intervention et l'anesthésie ;
- Votre carte de groupe sanguin ;
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler, ...);
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours ;
- Vos comptes rendus d'hospitalisation ;
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation ;
- Tout document supplémentaire en lien avec le contexte sanitaire

} À dater et signer

### Dépilation

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)



### Attention de respecter les précautions d'emploi

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



L'autorisation d'opérer pour les mineurs doit être datée et signée par le ou les 2 détenteurs de l'autorité parentale.

Si vous êtes arrivé en urgence, ces formalités seront effectuées auprès de la secrétaire des urgences ou du bureau des admissions.

**Ne pas apporter d'objets de valeur avec vous.**

**Prévoir un nécessaire de toilette. Des produits d'hygiène sont néanmoins en vente à la boutique de la Clinique.**

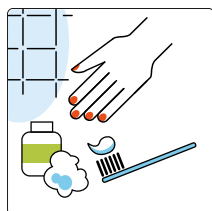
**L'accueil de la Clinique Esquirol Saint Hilaire est ouvert de 6h45 à 19h.**

**L'accueil téléphonique est assuré 24h/24.**

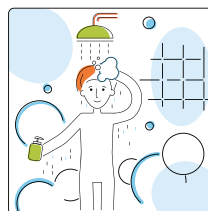


## Douche pré-opératoire

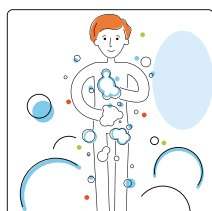
Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit 1 ou 2 douches pré-opératoires à réaliser à votre domicile, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes : la 1<sup>ère</sup> la veille au soir de votre opération - la 2<sup>ème</sup> le jour de votre opération



Enlevez le vernis, coupez et nettoyez les ongles. Les faux ongles sont interdits. Brossez vos dents avec du dentifrice.



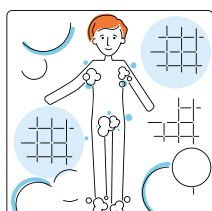
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



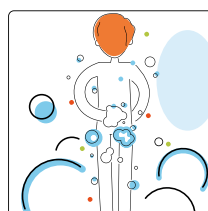
Faites mousser abondamment jusqu'à ce que la mousse devienne blanche.



Savonnez le visage et le cou en insistant particulièrement derrière les oreilles.



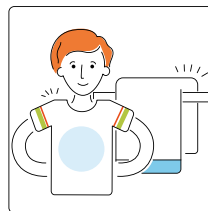
Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



Savonnez en dernier la région génitale, puis la région anale. Pour les hommes, se décalotter.



Rincez-vous abondamment du haut vers le bas jusqu'à élimination complète de la mousse. Répétez les opérations de 2 à 8 en respectant la même méthode.



Séchez-vous avec une serviette propre et portez des vêtements propres.

## Identitovigilance

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'arrivée dans le service de soins. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement. Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité (nom, nom de naissance, prénom et date de naissance) aux professionnels de l'établissement qui vous en feront la demande.

## Traitements en cours

Si vous avez apporté vos médicaments personnels à la Clinique, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service ; ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste. Pensez à rapporter vos ordonnances.



Document à classer ici

- Code ligne téléphonique directe et code wifi



## Votre chambre

Les chambres sont toutes équipées des éléments de confort quotidien indispensables à votre bien être : une climatisation intégrée, une ou deux télévisions avec casque et différents choix de chaînes disponibles ainsi qu'un téléphone. Votre sécurité est assurée par des boutons d'appel placés en tête de lit et dans le cabinet de toilette. Si vous avez fait la demande d'une chambre individuelle, elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités du jour. Certaines complémentaires santé peuvent rembourser, en tout ou partie, les frais de chambre particulière.



## Repas (ou pause gourmande en ambulatoire)

Les repas sont élaborés sur place et adaptés aux différents régimes ou religions tout en respectant les besoins nutritionnels. Si vous êtes concerné(e), veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée. Vous avez le choix entre plusieurs plats mais devez respecter les indications données. La consommation d'aliments ou boissons venant de l'extérieur entraîne un risque pour votre sécurité.



## Prestations pour exigence particulière du patient

Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières et des services personnalisés variée : TV, Wifi, boutique, coiffure, soins esthétiques. Retrouvez le détail de ces offres sur la fiche de prestations hôtelières. Pour toute demande de renseignements, contactez le 2600 depuis un poste fixe.



## Téléphone

Vous pouvez disposer d'une ligne directe, à demander au bureau des admissions.

En raison des risques d'interférences électromagnétiques avec les équipements médicaux, les téléphones mobiles et cellulaires doivent impérativement être éteints dans l'enceinte de l'établissement.



## Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas au restaurant de la Clinique entre 11h30 et 14h et dans votre chambre le soir. Renseignez-vous à la boutique pour connaître l'offre réservée aux accompagnants. Pour les mineurs, nous vous demandons de rester avec lui.



## Visites

Les visites sont autorisées entre 11h à 19h du lundi au dimanche si votre état de santé le permet. Pour votre repos, celles-ci sont conseillées entre 15h et 17h et limitées à 2 personnes. Pour la maternité, elles sont autorisées de 14h à 19h. Pour les services de soins intensifs et soins continus, les visites sont limitées à 15mn, 1 seule personne à la fois et autorisées de 11h30 à 13h puis de 17h à 19h. Les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans. Tout accompagnant ou visiteur doit respecter le calme du service, le repos des autres patients ainsi que leur intimité. Par mesure d'hygiène et pour votre sécurité, les visites de personnes enrhumées ou porteuses d'infection virale sont à déconseillées.



## Boutique

Une boutique est à votre disposition dans le hall des hospitalisations (niveau 1). Vous y trouverez un très grand choix de journaux, magazines, un espace librairie, une carterie, des produits de soins et d'hygiène, des cadeaux de naissance, des jouets, des peluches, des bijoux... Différentes prestations hôtelières pour vous et votre accompagnant, vous y sont proposés. Son équipe vous accueille du lundi au vendredi de 11h30 à 16h30.



## Hygiène et environnement

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les aliments périssables provenant de l'extérieur et les plantes (sauf les bouquets avec « bulle d'eau ») sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



### Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing

À votre arrivée, signalez aux infirmiers(e)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing. Il vous sera remis un boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact ainsi que vos boîtes à prothèses auditives. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de les égarer. Vous êtes responsable de vos affaires durant le séjour.



### Valeurs

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Néanmoins, si votre chambre ne dispose pas de coffre, vous pouvez déposer des valeurs en vous adressant au responsable de votre service de soins ou au bureau des admissions. Celles-ci vous seront remises sur demande. À défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



### Accompagnement psycho-social

Vous pouvez bénéficier d'un soutien psychologique, n'hésitez pas à en faire la demande au responsable de votre service. De même, une assistante sociale peut vous accompagner dans vos démarches et effectuer un travail de liaison avec les partenaires extérieurs.



### Sécurité Vigilance

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Un Plan de Sécurité d'établissement (PSE) définit les mesures de protection de l'établissement, la mise en application des mesures Vigipirate et la gestion de crise. Vigilance, prévention et conduites à tenir sont les maîtres mots de notre sécurité à tous, alors n'hésitez pas à signaler à nos professionnels tout élément qui vous semble suspect.



### Parking

Un parking patients/visiteurs est mis à votre disposition : les 20 premières minutes sont gratuites, les tarifs sont ensuite dégressifs. Des cartes d'abonnement sont en vente à la boutique. Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme. Vous trouverez toutes les informations relatives au parking sur les postes d'accueil.



### Interprètes

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.



### Distributeurs automatiques

Des distributeurs automatiques de boissons fraîches, de boissons chaudes et de friandises sont à votre disposition à côté du restaurant et aux urgences (niveau 1) ainsi que dans le hall des consultations (niveau 0).



### Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse. Adressez-vous au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.



### Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, nous vous remercions d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussure d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette). L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la Clinique.

Il est recommandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.



### Documents à classer ici

- Information post transfusionnelle
- Information dispositif médical implanté

### Document à compléter

- Questionnaire de satisfaction



## CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre médecin et doit être organisée pour 10h.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels.
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles.
- Un arrêt de travail si nécessaire.
- Un RDV pour visite de contrôle éventuelle.
- Votre bulletin de d'hospitalisation précisant votre durée de séjour.
- La facture provisoire des frais acquittés (la facture définitive vous sera adressée dans les 15 jours).

### **Merci de vous rendre au bureau administratif pour valider votre sortie**

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. La Clinique est un établissement conventionné.

### **Règlement des frais**

- Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement [www.elsan.care/fr/cesh](http://www.elsan.care/fr/cesh)

### **Si vous êtes assuré social**

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou, le cas échéant, à votre mutuelle pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. Ce ticket modérateur vous sera envoyé à votre domicile, après votre hospitalisation. Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

**Si vous n'êtes pas assuré social**, vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis sera établi avec un ajustement possible en fonction de votre séjour, et une provision au titre du montant des frais vous sera demandée dès votre admission dans l'établissement.

**Remarques** : si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

### **Indépendamment de ce(s) règlement(s), certains frais peuvent rester à votre charge :**

- Le forfait journalier hospitalier de 20 € représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce montant est établi par la sécurité sociale et peut être pris en charge, le cas échéant, par votre organisme complémentaire. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, et les bénéficiaires de l'article L212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Le forfait « participation assuré social » de 24 € est demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 € (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire.
- Tout ou partie des prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière et des prestations de services de l'établissement. Le bureau des préadmissions est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer de préférence par 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.



### VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est totalement anonyme.

Un questionnaire format papier vous est toujours remis dans votre service de soins.

### Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins. Vous pourrez prendre contact avec lui dès votre sortie.

### Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

### Transports

Pour un transfert vers un autre établissement de santé nous prenons en charge votre transport.

Pour les autres transferts vous avez le choix de votre transporteur. Le personnel de la clinique peut se charger de le contacter. Veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

### Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

### Compléments d'honoraires

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des dépassements d'honoraires, parfois pris en charge par certaines complémentaires santé. Ils sont tenus de vous en informer lors de la programmation de votre intervention.



#### Documents à classer ici

- Bulletin d'hospitalisation
- Résultats d'exams
- Ordonnances de sortie
- Arrêt de travail
- Prochain rendez-vous
- Facture acquittée

# Droits & devoirs

## ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

## 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.

## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de la Clinique, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

## MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## 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<sup>er</sup> 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](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la santé publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

## DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révoquée à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Renseignez-vous à l'accueil.

## PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ayant l'autorité parentale ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ère) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## 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/cesh/](http://www.elsan.care/fr/cesh/) 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 ?                   | (4) Combien de temps vos données sont conservées |
| (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? | (5) Où sont conservées vos données ?             |
| (3) Qui peut accéder à vos données ?                            | (6) Quels sont vos droits sur vos données ?      |

**Pour contacter notre Correspondant de Protection des Données à caractère personnel : [cdpo@cesh.fr](mailto:cdpo@cesh.fr) ou 05 53 69 96 60**

## DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

À 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 sur le site [dmp.gouv.fr](http://dmp.gouv.fr).)

## RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

## COMMISSION DES USAGERS & REPRÉSENTANTS

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](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

*« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.*

*Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté »* article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au sein de l'établissement le CLIN (ou EOH) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

## COMITÉ DE LIAISONS D'ALIMENTATION ET DE NUTRITION

Le CLAN définit la prise en charge nutritionnelle des patients. Une diététicienne est présente à la Clinique. Elle peut intervenir dans votre prise en charge à la demande du médecin référent.

## INS IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ

Bien identifié-e, bien soigné-e ! Depuis le 1<sup>er</sup> 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.

# Service de Soins de Suite et de Réadaptation



## CE QU'IL FAUT RETENIR

Dans le cadre du Projet Personnalisé de Soins élaboré en consultation médicale, un projet de sortie spécifique est élaboré durant le séjour.

Diverses modalités de sorties sont possibles :

- Retour au domicile avec une éventuelle mise en place de coordination avec des professionnels de santé
- Transfert vers un autre établissement de santé
- Transfert en Service de Soins de suite et de Réadaptation (SSR) pour une ré-autonomisation.

En SSR, le séjour doit être prescrit par le praticien et validé par le médecin coordonnateur. La demande d'admission est réalisée en ligne sur Internet avec l'outil « Viatrajectoire » par l'équipe soignante qui communiquera les données médicales. La durée de prise en charge est laissée à l'initiative du médecin coordonnateur en fonction du projet de réadaptation.

Les démarches d'admission sont identiques à celles de votre hospitalisation :

- les mêmes documents administratifs sont à fournir
- les examens, comptes-rendus et courriers médicaux à prendre avec vous
- les offres hospitalières disponibles

**Si vous avez fait le choix d'être admis dans notre service SSR suite à une hospitalisation en nos murs, le bureau des admissions reprendra les pièces de votre dossier administratif, fera la demande de prise en charge auprès de vos caisses d'assurance et vous informera du restant à votre charge.**

Si vous êtes transféré(e) d'un autre établissement ou si vous arrivez de votre domicile, les démarches administratives se feront le jour de l'admission.

## Informations sur notre Service de Soins de Suite et de Réadaptation

### La démarche d'entrée

L'admission dans notre service doit aller de pair avec :

- un projet de rééducation et de réadaptation
- une prise en charge nécessitant des soins et une surveillance spécifique
- un projet de sortie

Le projet médical est global et répond à des objectifs :

- de ré-autonomisation
- de prévention de la perte d'autonomie
- de réadaptation
- de prise en charge de la douleur
- du maintien des acquis sociaux et relationnels
- d'accompagnement du patient pour son éducation thérapeutique
- de l'organisation du retour à domicile dans des conditions optimales

La continuité de la prise en charge est assurée en concertation avec :

- les structures en aval de l'hospitalisation
- les services sociaux
- les médecins traitants



## Nos MISSIONS

- À travers la **rééducation**, notre service de SSR vous aide à recouvrer le meilleur potentiel de vos moyens physiques, cognitifs et psychologiques. L'objectif est, autant que possible, la restitution intégrale de l'organe lésé ou le retour optimal à sa fonction.
- Si les limitations de vos capacités s'avèrent irréversibles, le SSR assure votre **réadaptation**. Le but est de vous permettre de vous adapter au mieux à vos limitations et à pouvoir les contourner autant que possible.
- Au-delà des soins médicaux et après stabilisation de votre état de santé, notre service a pour objectif final d'assurer votre **réinsertion**. Pour vous garantir une réelle autonomie, dans votre vie familiale et professionnelle, nous essayons de vous rapprocher au maximum des conditions de vie qui précédaient votre séjour hospitalier. La réinsertion représente donc l'aboutissement d'une prise en charge totalement personnalisée pour chaque patient.



## Nos PLUS

### La polyvalence et la pluridisciplinarité des équipes

- Médecins
- Médecins gériatres
- Kinésithérapeutes
- Infirmiers
- Aides-soignants
- Diététicien
- Orthoprothésiste
- Podologue
- Psychologue
- Assistante sociale
- Agents de service hospitalier
- Sur demande : coiffeur, pédicure, service de presse

### Les valeurs de l'établissement

- Qualité de la prise en charge médicale et soignante
- Prise en charge personnalisée
- Bienveillance

### Animation et loisirs

Tout en laissant la priorité aux soins, des activités vous sont proposées par l'équipe d'animation :

- Bibliothèque
- Ateliers d'Éducation Thérapeutique du Patient
- Salle de réunion et de détente
- Jeux de société



## UN CADRE AGRÉABLE ET CONVIVAL

Les déjeuners peuvent être pris dans la salle à manger, spacieuse et climatisée. Vos proches peuvent venir déjeuner avec vous si vous le souhaitez. Un salon de lecture avec bibliothèque, jeux et télévision est à votre disposition.

La boutique de la Clinique, située au niveau 1 de l'établissement (hall hospitalisation), propose journaux, magazines, livres, produits de toilettes, etc.

Notre équipe, professionnelle et pluridisciplinaire, est à votre écoute pour vous accueillir et vous apporter des soins de qualité, dans le respect de votre intimité.

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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 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.

*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.*

## LUTTER CONTRE LA DOULEUR NOTRE ENGAGEMENT

### RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### PRÉVENIR & SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### ÉVALUER

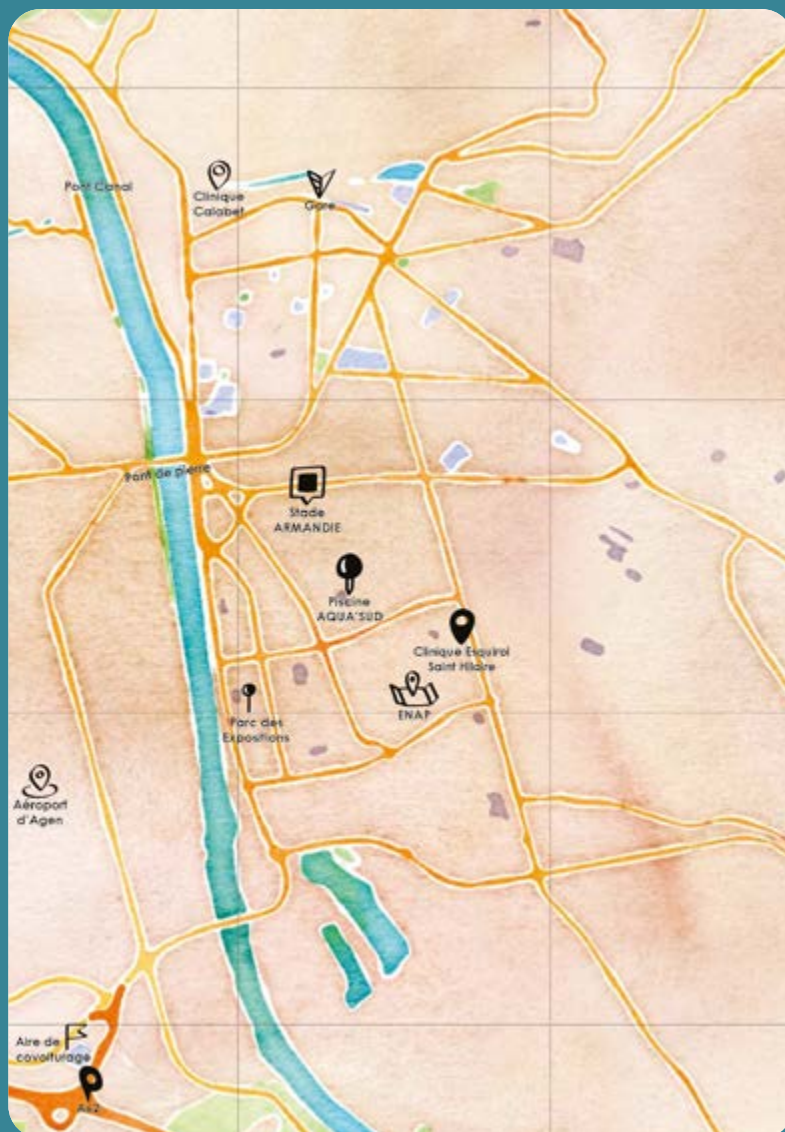


L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



## 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](http://covoitsante.fr)