



ELSAN

POLYCLINIQUE DU PARC



PASSEPORT HOSPITALISATION
Livret d'accueil Chirurgie - Médecine



Bienvenue

La Direction, l'ensemble du personnel et les Médecins sont heureux de vous accueillir au sein de la Polyclinique du Parc. Notre établissement porte les valeurs du Groupe de santé auquel elle appartient, le Groupe ELSAN :

Cultiver les talents en équipe

Le « travailler ensemble » au quotidien nous permet de viser qualité et excellence, ce qui représente un gage de confiance de nos patients, médecins, collègues et du succès de notre établissement.

La coopération et le respect nous permettent l'instauration d'un dialogue et d'une entraide tant entre les services qu'entre les personnes. Enfin, encourager une dynamique collective d'excellence médicale en apportant des solutions technologiques et organisationnelles innovantes nous permet d'attirer des médecins et des professionnels talentueux.

Du soin à la santé personnalisée

Notre offre de santé personnalisée permet à nos patients de bénéficier d'une offre de santé moderne, personnalisée, connectée et préventive, qui va les amener à être les véritables acteurs de leur santé.

À travers des parcours de soins personnalisés et un accompagnement des patients avant et après leur hospitalisation, la Polyclinique entend dépasser le rôle d'opérateur de soins pour devenir un véritable partenaire de santé.

Innover

L'innovation, qu'elle soit médicale, technologique, structurelle ou organisationnelle, est au coeur de notre métier et s'inscrit comme ligne conductrice du projet d'établissement de la Polyclinique du Parc comme dans celle du Groupe ELSAN.

Performance et éco-responsabilité

En tant qu'acteur majeur de la santé, responsable et engagé, la Polyclinique du Parc participe pleinement aux missions de service public comme les urgences 24H/24 et contribue à l'enseignement des médecins, à la formation continue, à la recherche clinique et à l'innovation technologique.

Par ailleurs, le développement durable s'inscrit dans notre projet afin de réduire notre impact sur l'environnement.

La culture patient

La satisfaction de l'ensemble de nos patients est notre priorité. Nous nous engageons à proposer des prises en charge et des services de qualité adaptés aux exigences de chacun.

Un projet d'établissement ambitieux

Le projet d'établissement est construit sur la base d'un projet médical ambitieux porté par l'ensemble des praticiens de la Polyclinique du Parc. Notre volonté est de proposer des pôles d'excellence au service de nos patients. La Polyclinique du Parc reste à votre écoute et vous souhaite un bon séjour au sein de notre établissement.

Samuel Kowalczyk
Directeur Général

Sommaire



Préadmission

4



Anesthésie - Examens

6



Admission

8



Séjour

10



Sortie

12



Droits & devoirs

14

Ce passeport regroupe chronologiquement toutes les étapes de votre séjour de la consultation du praticien à votre retour à la maison. Merci de le lire attentivement et de le conserver avec vous à chaque rendez-vous.

Présentation de l'établissement

La Polyclinique du Parc est une clinique MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique) disposant d'une capacité d'accueil de 228 lits et places.

CAPACITÉ D'ACCUEIL

Chirurgie (25 500 en 2018) :

- 105 lits en hospitalisation complète
- 32 places en chirurgie ambulatoire

10 box de surveillance continue

Obstétrique / Maternité de niveau 2A (1854 accouchements en 2018) :

- 44 lits
- 6 lits de néonatalogie

Médecine :

- 30 lits de médecine
- 15 fauteuils de chimiothérapie ambulatoire

6 lits en UHCD (Unité d'Hospitalisation de très Courte Durée).

LA POLYCLINIQUE DU PARC EST ÉQUIPÉE D'UN PLATEAU TECHNIQUE, MODERNE ET PERFORMANT, AU SERVICE DES PATIENTS COMPRENANT :

- **1 bloc opératoire** : 11 salles d'intervention, 1 salle d'endoscopie, 1 salle de réveil 17 postes SSPI (salle de Surveillance Post-Interventionnelle)
- **1 bloc obstétrical** : 5 salles d'accouchement dont une salle nature, 3 salles de pré-travail, 1 salle de césarienne, 1 salle de réveil 3 postes
- **1 unité de néonatalogie** de 6 box avec monitoring centralisé
- **1 unité de surveillance continue** de 10 box avec monitoring centralisé
- **1 unité de reconstitution des cytotoxiques** pour la chimiothérapie
- **1 service de médecine d'urgence** de 5 salles dont 1 salle d'accueil des urgences vitales.

LE SITE DE LA POLYCLINIQUE DISPOSE ÉGALEMENT D'UN ACCÈS DIRECT À :

- **L'imagerie médicale** : scanner, IRM, radiologie conventionnelle 24/24 et scintigraphie
- **La biologie médicale et l'anatomopathologie**
- **La radiothérapie** à l'ILC Maurice Tubiana avec 2 accélérateurs dont 1 truebeam et un scanner de repérage
- **Une unité de stérilisation** située à Colombelles.

Un service des urgences (Accueil 24H/24- 7J/7, 22 500 passages)

L'OFFRE DE SOINS EN CHIRURGIE :

- Chirurgie digestive et hépato biliaire
- Chirurgie bariatrique
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ORL- chirurgie cervico-faciale
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie dentaire et stomatologie

LES SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET LES CENTRES D'EXPLORATIONS FONCTIONNELLES SUIVANTS COMPLÈTENT LE DISPOSITIF DE SOINS MIS À VOTRE SERVICE :

- Anesthésiologie-réanimation
 - Angiologie-Phlébologie
 - Cardiologie / Cardiopédiatrie
 - Consultation de la douleur / Douleur interventionnelle
- La Polyclinique du Parc est référencé Structure Douleur Chronique

Unité douleur joignable au 02 31 82 81 05

- Dermatologie
- Endocrinologie - Diabète - Maladies métaboliques
- Gériatrie
- Gynécologie-obstétrique
- Hématologie-Maladie du sang
- Hépatogastro-entérologie
- Hypnose
- Imagerie médicale - Scanner - IRM
- Infectiologie
- Institut obésité du Parc
- Laboratoire d'analyses médicales
- Néonatalogie
- Neurologie
- Pneumologie / Médecine du sommeil
- Oncologie médicale et Onco-radiothérapie
- Scintigraphie
- Sénologie
- Traitement du Cancer par Radiothérapie et Chimiothérapie.

L'ÉTABLISSEMENT PROPOSE ÉGALEMENT UN ACCÈS AUX SOINS DE SUPPORT :

- Assistante sociale
- Diététicienne-nutritionniste
- Kinésithérapeutes
- Médecins de la douleur
- Psychologues
- Socio-esthéticienne
- Sophrologue
- Réflexologue

En 2017, la Polyclinique a été certifiée en catégorie A par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Préadmission



CE QU'IL FAUT RETENIR

Quoi ?

La préadmission est obligatoire pour l'organisation de votre séjour.

Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre préadmission après votre consultation avec le praticien spécialisé ou lors de votre rendez-vous avec l'anesthésiste.

Où ?

Les bureaux des préadmissions se situent à l'accueil de la Polyclinique.

- Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h30
- Le samedi de 9h à 12h

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).
- Pour les patients mineurs : pièce d'identité du mineur, le livret de famille et la pièce d'identité des 2 parents.
- Pour les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation.
- 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 en avez une.
- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle, 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.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) en France ou vous êtes un patient international

- 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'êtes pas assuré(e) social(e) :

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé un chèque de provision correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.

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 de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales.



Une question ?

N'hésitez pas à nous contacter au 02 31 82 82 82



VOTRE IDENTITE, C'EST VOTRE SECURITE

Pour la sécurité des soins :

- 1- Je présente une pièce d'identité valide à mon admission : carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille (ATTENTION : seules les données de la pièce d'identité présentée seront prises en compte)
- 2- Je vérifie l'exactitude des données saisies sur les documents qui me sont remis : nom de naissance, nom marital, prénom(s), date de naissance
- 3- Je fais part au personnel de tout doute ou erreur



PIECES D'IDENTITE VALIDES :



- CARTE D'IDENTITE
- PASSEPORT
- LIVRET DE FAMILLE
- CARTE DE SEJOUR



Anesthésie - Examens



CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Excepté pour les patients en ambulatoire, merci de vous rendre au bureau des sorties situés dans le hall d'accueil.

Pour votre consultation d'anesthésie, il est impératif de disposer des documents suivants :

- Le questionnaire d'anesthésie
- Vos ordonnances de traitement personnel
- Vos résultats des derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...)
- Le carnet de santé pour les mineurs

Pour les patients mineurs, un des parents ou la personne détentrice de l'autorité parentale devra être présent(e).





INFORMATIONS SUR L'ANESTHÉSIE

Il existe plusieurs types d'anesthésies. La première est l'anesthésie locale. Elle prive la personne de sensibilité sur une zone restreinte.

L'anesthésie locorégionale agit plus en amont au niveau de la racine d'un nerf ou d'un groupe de nerfs. Avec l'anesthésie locorégionale, toute une région est privée de sensibilité, par exemple les membres inférieurs. Dans les cas de l'anesthésie locale ou locorégionale, le patient reste conscient, ce qui n'est pas le cas dans l'anesthésie générale.

L'anesthésie générale induit une perte de conscience, un contrôle de la douleur, une relaxation musculaire et l'immobilité du patient.

Avant une intervention chirurgicale, les patients rencontrent un anesthésiste.

La consultation pré-opératoire commence par un interrogatoire :

- Inventaires des traitements
- Antécédents médicaux et familiaux
- Allergies



La deuxième étape de la consultation correspond à l'auscultation cardiaque et à l'auscultation pulmonaire. L'anesthésiste vérifie ensuite le capital veineux. C'est ce qu'on appelle le test d'Allen. Son but est de vérifier la bonne vascularisation de la main au cas où il serait nécessaire lors de l'intervention de poser un cathéter dans l'une des artères.

L'anesthésiste doit également vérifier si l'installation de la sonde d'intubation peut se faire facilement. Pour ce faire, l'anesthésiste contrôle différents critères comme la mobilité du cou, l'ouverture de bouche... Ces éléments cliniques vont permettre à l'anesthésiste de préparer à l'avance le matériel nécessaire à l'intubation.

Admission



CE QU'IL FAUT RETENIR

HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE

Les admissions vous reçoivent du lundi au jeudi de 7h à 17h30 et le vendredi de 7h à 16h30.
Le samedi de 8h30 à 13h. Le dimanche de 14h à 18h.

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 de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie, mineurs) datée et signée ;
- Les feuilles d'information sur l'intervention ;
- 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 ;
- La feuille d'hospitalisation remise à la consultation du médecin.



3



Douche pré-opératoire

Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit une douche pré-opératoire, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes :



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



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



Faire mousser



Rincer abondamment toujours de
haut en bas



Frotter le visage et le cou en
insistant derrière les oreilles



Se sécher avec une serviette
propre, mettre des vêtements
propres et attendre dans un lit avec
des draps changés.

Identitovigilance

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

Un bracelet nominatif vous sera remis. 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 aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.

Traitements en cours

Vous devez apporter vos médicaments personnels à la Polyclinique pour les 48 premières heures de votre hospitalisation, 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.

Séjour



Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande. Certaines complémentaires santé peuvent rembourser, en tout ou partie, les frais de chambre particulière. Dans le cadre du Parcours Patient, nous vous proposons de nous renseigner auprès de votre complémentaire.



Repas (pause gourmande en ambulatoire)

Les menus sont élaborés par une diététicienne nutritionniste. Les repas sont préparés par une équipe de professionnels au sein de la Polyclinique.

Si l'un de vos accompagnants souhaite déjeuner avec vous dans votre chambre, votre commande sera à passer auprès de la cafétéria (poste 8484) avant 11h pour un déjeuner le jour même ou avant 17h pour un dîner le jour même. Le week-end, renseignez-vous auprès du bar pour connaître les modalités.

Les repas sont adaptés aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous êtes concerné(e), veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

Retrouvez la carte des menus dans votre chambre.

La Polyclinique bénéficie d'un restaurant situé au niveau -1. Il est ouvert de 12h à 14h30 (service de 12h à 13h15). Vous pouvez prendre vos repas, inviter votre famille ou amis. Vous pourrez y déguster les plats de notre carte gastronomique.

Une cafétéria et un point presse sont à votre disposition au rez-de-chaussée, ouverture :

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h30 à 17h45 / Samedi de 10h30 à 14h - 14h30 à 17h30

Dimanche et jours fériés de 10h45 à 14h et de 14h30 à 17h45.

En dehors de ces horaires, des distributeurs automatiques sont à votre disposition dans le hall principal.

Par mesure d'hygiène, il est interdit d'introduire des produits alimentaires dans les chambres.



Hôtellerie et Services Personnalisés

Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières, et des services personnalisés variés : TV, téléphone, wifi, ou repas gourmands.

Pour toutes demandes de renseignement, contactez le 9 (standard) depuis un poste fixe.



Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones 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 avec vous. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des admissions pour connaître l'offre réservée aux accompagnants.

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.



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 Polyclinique.



Visites

Les visites sont autorisées de 10h à 20h du lundi au dimanche si votre état de santé le permet, à partir de 12h dans le service maternité.

Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes.

Pour le service de soins continus, et ce dans l'intérêt du malade, les visites sont autorisées de 14h à 18h. Elles sont limitées à 30 minutes. Les visites sont réservées à la famille la plus proche (pas plus de 2 personnes à la fois) et interdites aux enfants de moins de 12 ans.

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.



Hygiène et environnement

La Polyclinique 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 plantes en terre, les fleurs coupées, les aliments périssables provenant de l'extérieur 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, auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing

À votre arrivée, signalez aux infirmier(e)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing **dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'égarer**. L'IDE vous remettra 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 votre étui à prothèse auditive.



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 des objets strictement utiles à votre séjour.

Vous pouvez déposer des valeurs dans un coffre lors de votre admission. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Polyclinique et contre reçu. À défaut de cette précaution, la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



Sécurité

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité.

Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. 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. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



Parking

Le parking n'est pas surveillé, nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Polyclinique décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme.



Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Polyclinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



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 praticien.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles
- Votre bulletin de sortie

Excepté pour les patients en ambulatoire, merci de vous rendre au bureau des sorties situés dans le hall d'accueil.

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. La Clinique est un établissement conventionné. Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

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 le montant des frais vous sera demandé 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 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Le forfait 24 € « participation assuré social » 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.
- Les prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement. Le bureau des préadmissions est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

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.



Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Polyclinique, 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.

Lors de votre retour à domicile, en cas de problème, notre service des urgences reste joignable 24h/24 et 7j/7 au 02 31 82 81 32.

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. Nous vous recommandons de 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 compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Ces médecins vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de demander un devis auprès de votre médecin.



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 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 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 des motifs légitimes, prévus 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 03/01/2007.

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 Polyclinique 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.

ASSOCIATIONS

Une convention est signée avec la ligue contre le cancer joignable au 02 31 86 45 85.

Un bénévole assure une présence chaque jeudi de 14h à 17h dans le hall de la Polyclinique.

Ils rendent également visite aux patients hospitalisés.

Convention signée avec l'ASPEC (Association de Soins Palliatifs en Calvados), proposent une visite des patients en chambre.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er 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



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.

À 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 révocable 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.

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 praticien 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.

Une charte de l'enfant hospitalisée est à disposition en services de soins.

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 Polyclinique du Parc, 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/polyclinique-parc-caen/notice), 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 Polyclinique du Parc 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 Polyclinique du Parc et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

- | | |
|--|---|
| (1) Qui collecte vos données et 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-elles conservées ? |
| (5) Où sont conservées vos données ? | (6) Quels sont vos droits sur vos données ? |



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.)

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

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. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil.

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 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.

BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

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

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.).

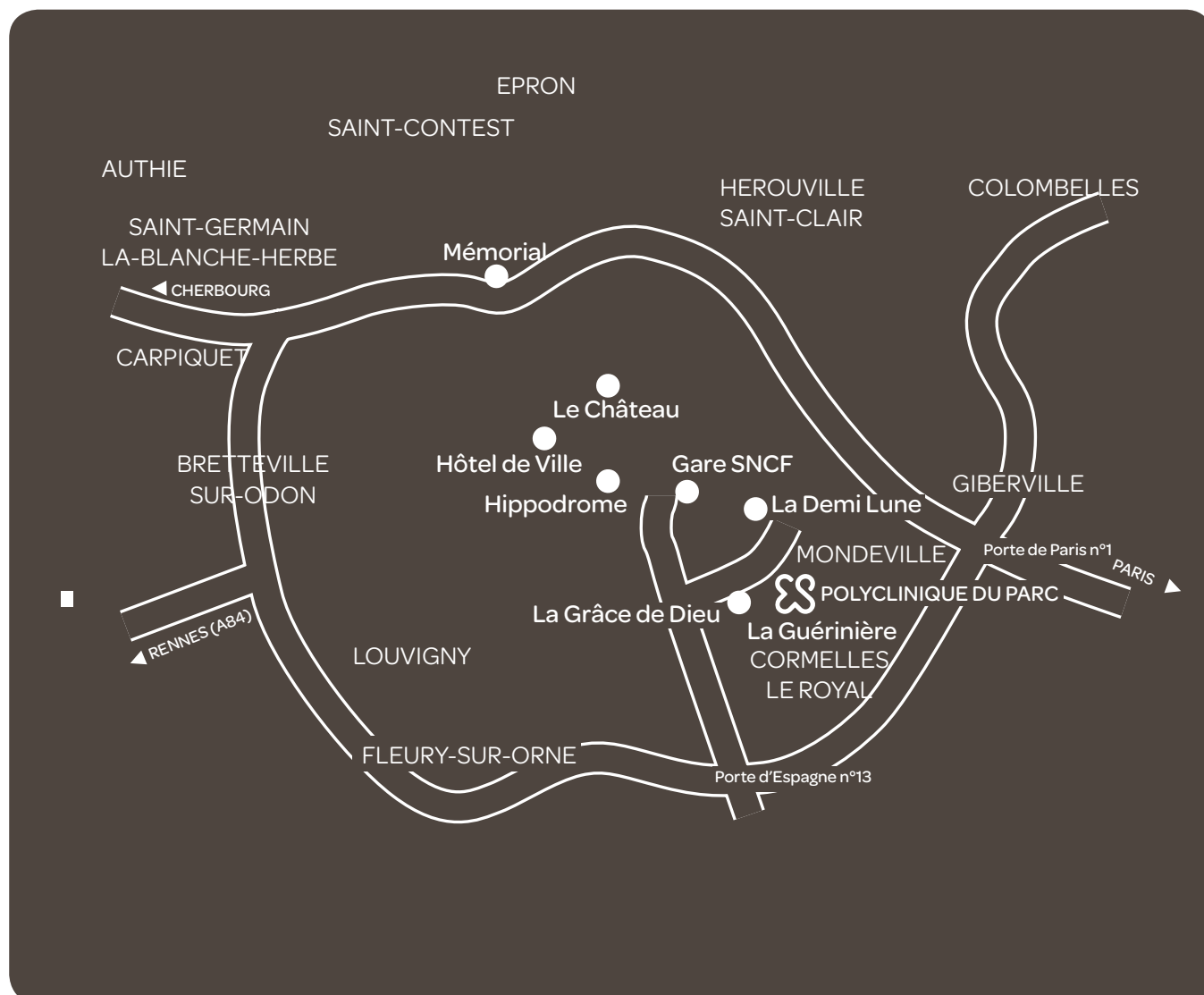
ÉVALUER



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.



Polyclinique du Parc

20, Avenue Capitaine - Georges Guynemer 14052 Caen - Cedex 4

Tél. 02 31 82 82 82

 Polyclinique du Parc à Caen

www.elsan.care/fr/polyclinique-parc-caen