

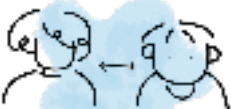
LES GESTES BARRIÈRES



Lavez-vous les mains



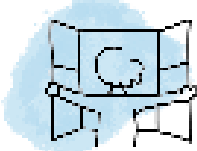
Masque obligatoire



Gardez une distance d'1 à 2 m



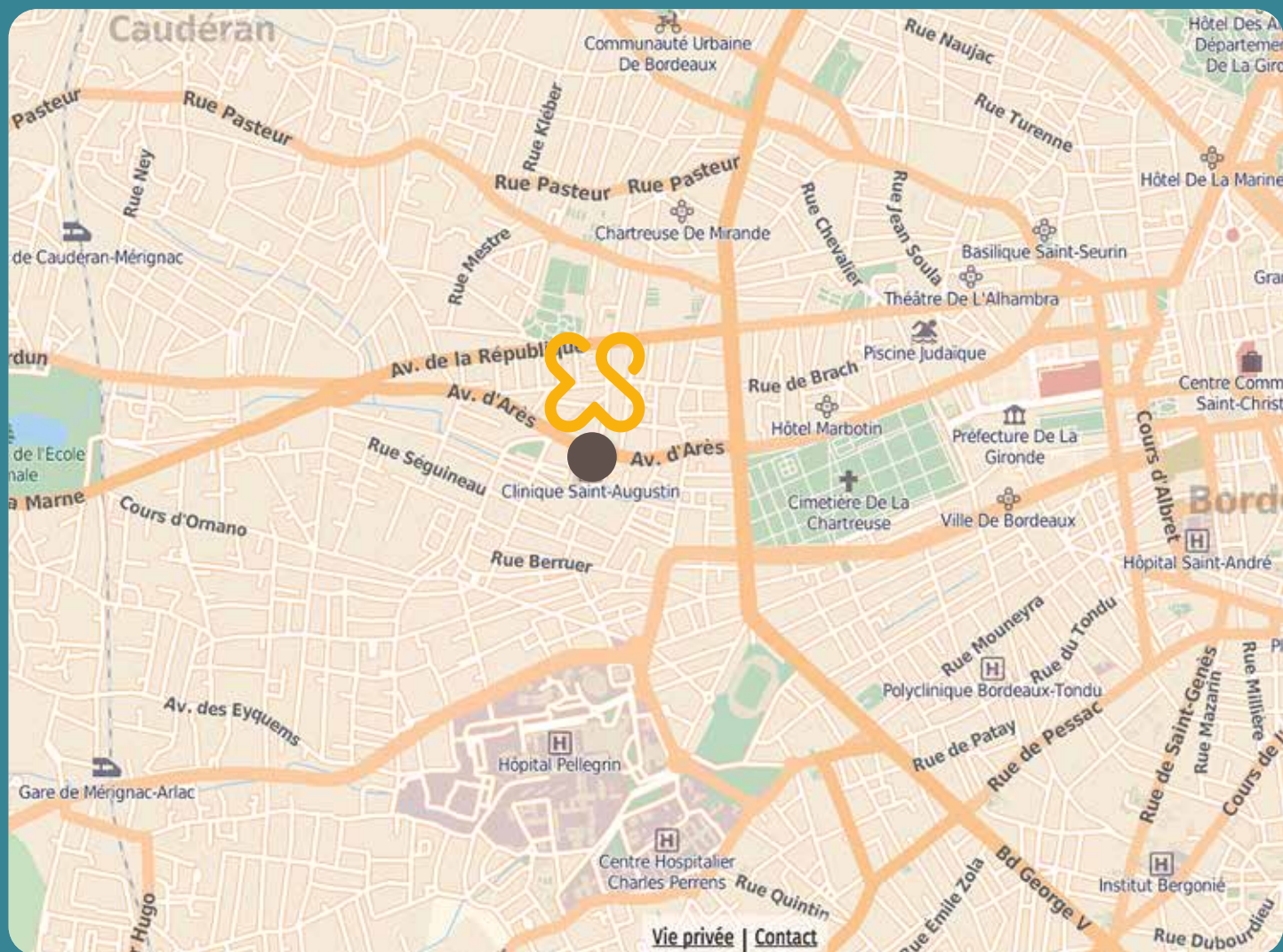
Éternuez et tousez dans votre coude



Aérez la pièce régulièrement



Le pass sanitaire devient obligatoire dans votre établissement de santé



Accès à l'établissement

En voiture

- Depuis la rocade de Bordeaux, prendre la sortie n°11 en direction de Mérignac Chemin Long puis Bordeaux Centre. Toujours tout droit pour arriver à la clinique qui se situe à environ 5 km.
- Par les boulevards, au niveau de la barrière Judaïque prendre la direction Mérignac Aéroport. Tourner à gauche au niveau de la 5^e rue, prendre la rue Verte puis la rue Genesta pour arriver dans la rue d'Arès. La Clinique Saint-Augustin est au 114, de la rue d'Arès qui est en sens unique.

Par les transports en commun

- Bus : Ligne 1+ / ligne 41 - arrêt Rue Verte

Coordonnées GPS

- latitude 44.836598 / longitude 0.605722

ELSAN
Notre Santé autrement

Clinique Saint Augustin
114, Avenue d'Arès - 33074 BORDEAUX Cedex

0 826 30 31 30 ▶ Service 0,20 € / minute + prix appel

Suivi et réclamations : 05 56 00 30 30
Fax des prises en charge : 05 56 00 30 65
www.elsan.care/fr/clinique-saint-augustin

ELSAN
CLINIQUE SAINT AUGUSTIN



LIVRET D'ACCUEIL

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ
PARLONS-EN

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Saint Augustin en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

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

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, 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 Saint Augustin 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.

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

	Votre parcours	2
	L'offre de soins de la Clinique	4
	Anesthésie - Examens	5
	Préadmission/Admission	6
	Séjour	8
	Sortie	14
	Droits & devoirs	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/CHIRURGIEN



- Préparer votre intervention

Date

.....

Heure

.....

Lieu

Secrétariat médical

Documents à prévoir

- ☐ Carte Vitale
- ☐ Pièce d'identité (*Carte d'Identité, Passeport, Carte de séjour, Livret de Famille en cas de changement marital récent*)

Documents remis

- ☐ Consentement pour la chirurgie
- ☐ Devis pour la chirurgie
- ☐ Fiche d'information sur l'opération
- ☐ Le cas échéant, La fiche « Droits et information des patients » pour l'autorisation d'opérer mineur / majeur protégé

Pour l'Ambulatoire

- ☐ Passeport ambulatoire

CONSULTATION AVEC L'ANESTHÉSISTE



- Préparer votre consultation

Date

.....

Heure

.....

Lieu

.....

Documents à prévoir

- ☐ Carte Vitale
- ☐ Pièce d'identité (*Carte d'Identité, Passeport, Carte de séjour, Livret de Famille en cas de changement marital récent*)
- ☐ Ordonnance de traitement personnel
- ☐ Résultats des derniers bilans sanguins
- ☐ Carte de groupe sanguin
- ☐ Documents médicaux radio, scanner, comptes-rendus
- ☐ Carnet de santé pour les mineurs

Documents remis

- ☐ Questionnaire d'anesthésie à renseigner en salle d'attente
- ☐ Consentement pour l'anesthésie
- ☐ Devis pour l'anesthésie
- ☐ Fiche d'information sur l'anesthésie

PRÉADMISSION



- Enregistrer votre hospitalisation
- Choisir vos prestations hôtelières

Date

Le jour de la consultation d'anesthésie ou du médecin

Préadmission en ligne

- 1- **Après avoir communiqué** votre **adresse mail** au secrétariat de votre médecin, vous recevrez un mail avec un lien pour effectuer votre préadmission en ligne
- 2- **Compléter** votre **formulaire d'inscription**
- 3- Vos documents seront, alors, disponibles dans votre espace personnel

Pour toute question, contactez :
05 56 00 39 00 ou
admissions.aug@elsan.care

Pour tout patient mineur, la préadmission se fait obligatoirement au bureau des admissions.

Préadmission sur site

Documents à prévoir

- ☐ Pièce d'identité (*Carte d'Identité, Passeport, Carte de séjour*)
- ☐ Livret de famille pour les mineurs
- ☐ Carte Vitale
- ☐ Carte de mutuelle
- ☐ Le cas échéant, devis du chirurgien et devis de l'anesthésiste
- ☐ Le cas échéant, formulaire d'accident de travail / maladie professionnelle

Documents remis

- ☐ Livret d'accueil et ses annexes
- ☐ Fiche de pré-admission
- ☐ Fiche « Droits et information des patients » pour l'autorisation d'opérer mineur / majeur protégé



ADMISSION



- Enregistrer votre admission
- Valider vos prestations hôtelières

Date

.....

Heure

.....

Lieu

Hall d'accueil principal
Bureau des admissions

Documents à prévoir

- ☐ Pièce d'identité (*Carte d'identité, Passeport, Carte de séjour, Livret de Famille en cas de changement marital récent*)
- ☐ Carte Vitale
- ☐ Carte de mutuelle
- ☐ Devis du chirurgien et de l'anesthésiste
- ☐ Fiche de pré-admission dûment complétée, signée (en l'absence de préadmission)

AMBULATOIRE

Vous serez contacté(e) la veille de l'intervention, pour vous confirmer votre horaire d'accueil personnalisé (heure d'arrivée à la Clinique).

SÉJOUR



Rappels

- Horaire des visites
- Prestations hôtelières

Documents à prévoir

- ☐ Carte de groupe sanguin
- ☐ Dernière ordonnance de votre traitement personnel et/ou vos médicaments
- ☐ Radio(s), IRM, scanner, résultats d'examen relatifs à l'intervention (ECG, bilan sanguin, test...)
- ☐ Fiche «Droits et information des patients» pour l'autorisation d'opérer mineur / majeur protégé dûment complétée
- ☐ Consentements d'anesthésie et de chirurgie signés

SORTIE



- Régler vos prestations
- Prévoir votre transport

Lieu

Hall d'accueil
Bureau des sorties

Documents remis

- ☐ Ordonnances de sortie
- ☐ Lettre de liaison de sortie
- ☐ Résultats des examens réalisés au cours du séjour
- ☐ Carte de groupe sanguin
- ☐ Le cas échéant, Carte de porteur d'implant / prothèse

À l'issue de vos démarches administratives de sortie

- ☐ Bulletin d'hospitalisation
- ☐ Le cas échéant, facture des suppléments à régler avant votre départ

Votre avis nous intéresse

Répondez au questionnaire national e-satis. (détail en page 15)

AMBULATOIRE

Vous serez contacté(e) le lendemain de votre intervention, (1^{er} jour ouvrable) pour faire un point sur les suites de votre intervention.

L'Offre de Soins de la Clinique

LA CLINIQUE SAINT-AUGUSTIN

Présente au cœur de l'agglomération bordelaise, la Clinique Saint Augustin, établissement de santé privé de court séjour M.C.O. regroupe les activités médicales, chirurgicales et de consultations suivantes :

CHIRURGIE

- Chirurgie cardiaque
- Chirurgie digestive
- Chirurgie plastique, reconstructive et esthétique
- Gastro-entérologie
- Ophtalmologie
- ORL
- Stomatologie et maxillo-facial
- Urologie
- Vasculaire

CHIRURGIE AMBULATOIRE

- Cardiologie interventionnelle et rythmologie
- Chirurgie digestive
- Chirurgie plastique, reconstructive et esthétique
- Gastro-entérologie
- Ophtalmologie
- ORL
- Stomatologie et maxillo-facial
- Urologie
- Vasculaire

MÉDECINE

- Cardiologie interventionnelle
- Diabétologie / Endocrinologie
- Échographie cardiaque
- Néphrologie
- Pneumologie
- Rythmologie

LE CENTRE DE RÉADAPTATION CARDIAQUE

Le Centre de soins de suite et de réadaptation cardiaque de la Clinique, vous offre un programme personnalisé, grâce à des outils performants et une équipe pluridisciplinaire à votre service pour répondre à vos souhaits.

LE CENTRE DE TRAITEMENT DES MALADIES RÉNALES (CTMR)

Le centre propose 5 modalités de dialyse : Hémodialyse en centre (CTMR Bordeaux), Unité de dialyse médicalisée (Arès et Bruges), Autodialyse assistée (Arès et Bruges), Hémodialyse à domicile et Dialyse péritonéale.

LES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

- Plaies et cicatrisation
- Stomatothérapie

NOS PARTENAIRES :

LE CENTRE D'EXPLORATION DE CHIRURGIE CARDIO-VASCULAIRE

- Un centre d'épreuve d'effort
- Un centre d'échocardiographie de stress et d'échographie cardiaque
- Des cabinets de consultation médicale et chirurgicale cardiaque

LE CENTRE D'IMAGERIE FONCTIONNELLE (CIF)

La scintigraphie est un examen d'imagerie médicale fonctionnelle qui va permettre à votre médecin d'établir ou de compléter un diagnostic afin d'optimiser votre prise en charge thérapeutique.

LA RADIOLOGIE, LE SCANNER ET LES 2 IRM

- Le centre de radiologie est un service de spécialistes de l'imagerie médicale.
- Le scanner, appelé aussi tomodensitométrie est un examen qui utilise les rayons X. Il recherche des anomalies qui ne sont pas visibles sur des radiographies standards ou à l'échographie.
- L'IRM, imagerie par résonance magnétique, est d'une grande utilité lorsqu'une analyse très fine est nécessaire et que certaines lésions ne sont pas visibles sur les radiographies standards, l'échographie ou le scanner.

LE LABORATOIRE DE BIOLOGIE

Un plateau technique centralisé doté des équipements les plus performants permet d'assurer aux patients rapidité, précision et fiabilité des résultats. Il est accrédité selon la norme NF ISO 15189.



CE QU'IL FAUT RETENIR

CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Dès la programmation de votre intervention avec le chirurgien, vous devrez prendre rendez-vous avec un anesthésiste pour une consultation pré-anesthésique.

Une consultation pré-anesthésique est **OBLIGATOIRE**, avant toute admission, pour les patients devant subir une intervention chirurgicale.

Les coordonnées du cabinet des anesthésistes vous seront communiquées par votre chirurgien.

INFORMATIONS SUR L'ANESTHÉSIE

Les informations relatives à l'anesthésie seront expliquées et remises lors de la consultation avec le médecin anesthésiste - réanimateur.



Préadmission / Admission



CE QU'IL FAUT RETENIR

Afin de faciliter votre admission et d'éviter une attente lors de votre entrée, il est nécessaire **lors de votre consultation de pré-anesthésie d'effectuer les formalités administratives** en ligne ou auprès du bureau des entrées.

PRÉADMISSION EN LIGNE

Suivez les 3 étapes :

-  **1 Après avoir communiqué votre adresse mail** au secrétariat de votre médecin après votre consultation. Vous recevrez un mail avec un lien électronique afin d'effectuer votre préadmission en ligne.
-  **2 Compléter en ligne votre formulaire d'inscription** depuis chez vous sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.
-  **3 Vos documents seront disponibles dans votre espace personnel** (administratif, facturation, documents médicaux, etc).

Pour toute question, contactez le 05 56 00 39 00 ou par mail : admissions.aug@elsan.care

PRÉADMISSION SUR SITE



LES DOCUMENTS À FOURNIR

- Votre **pièce d'identité** (carte d'identité ou passeport ou original de titre de séjour avec photo d'identité) en cours de validité
- Votre **carte Vitale** et son attestation de droits
- Votre **carte de mutuelle** complémentaire en cours de validité
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS), votre attestation de prise en charge
- Votre demande d'admission
- Vos devis relatif aux compléments d'honoraires signés par vous même, agrafés à la demande d'admission
- Les formulaires de consentements éclairés signés (chirurgien, anesthésiste)
- Votre dossier médical complet : radios, échographies, ordonnances, examens de laboratoire, ordonnance des traitements en cours...

ET SELON LE CAS

- **Majeur protégé**, prévoir : la **pièce d'identité du tuteur**, la photocopie de **décision de justice** de mise sous tutelle et l'**autorisation d'hospitalisation** du patient majeur sous tutelle signée du tuteur
- **Enfants mineurs** : la carte d'assuré social du bénéficiaire assurant l'enfant, le carnet de santé ainsi qu'une **autorisation d'opérer, signée par les deux représentants légaux**
- Accidents du travail : le triptyque fourni par votre employeur
- Ressortissants de l'Union Européenne : une attestation de prise en charge (carte européenne d'assurance maladie dans le cas de l'urgence)
- Personnes de nationalité étrangère travaillant en France : votre carte de séjour ou votre passeport
- Protocole de soins (bordereau S3501C) pour les personnes en affection de longue durée



AUTORISATION D'OPÉRER (Mineurs) : Datée et signée par les deux parents



Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

Vous serez 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 SERVICE PERSONNALISÉ

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.

Retrouvez l'ensemble de l'offre hôtelière sur le descriptif des chambres joint à ce livret.

POUR VOTRE ENTRÉE

N'oubliez pas vos effets personnels, vêtements de nuit, nécessaire et serviettes de toilette.



IDENTITOVIGILANCE

La Clinique Saint-Augustin est engagée dans une démarche d'identitovigilance. **La saisie précise de votre identité (nom de naissance, 1^{er} prénom de naissance, date de naissance)** sur présentation d'une pièce d'identité officielle et de vos données administratives, est pour vous gage de sécurité.

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 aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.



Bien vous identifier, c'est aussi vous soigner en toute sécurité.
Merci de nous aider à prendre soin de vous.

Séjour

Nos Engagements :

Démarche qualité sécurité des soins

Améliorer le service médical rendu au patient :

- Pouvoir assurer aux patients des soins, une prise en charge et une prestation de qualité ;
- S'inscrire dans les processus d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) dont le rapport de certification est consultable sur **www.has-sante.fr** ;
- Afficher les résultats des IQSS (Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins) et les Indicateurs de lutte contre les risques d'Infections dans l'établissement (consultables sur le site Scope Santé : **www.scopesante.fr**) ;
- Permettre aux différentes instances représentées d'apporter leur concours technique à l'établissement ;
- Faire participer à la vie de l'établissement, les représentants des usagers et des associations de patients (afin qu'ils facilitent l'expression des patients et favorisent le dialogue avec les professionnels de santé).





VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Une équipe pluridisciplinaire est à votre service et à votre écoute 24h/24 pour vous apporter les soins et traitements dont vous avez besoin et pour organiser votre prise en charge. Le travail des personnels est planifié de façon à vous garantir la continuité des soins et à s'adapter en permanence à l'évolution de votre état.

LE MÉDECIN OU LE CHIRURGIEN

Il vous informera de votre état de santé, de son évolution et des traitements mis en œuvre. Il est à la disposition de vos proches qu'il tiendra informés si vous le souhaitez.

LES RESPONSABLES DES UNITÉS DE SOINS

Responsables de leur service, du suivi et de la coordination des soins, ils sont vos interlocuteurs privilégiés. Votre famille et vous-même pourrez les rencontrer. Ils sont là pour assurer à votre sortie le lien Ville –Hôpital.

LE PERSONNEL SOIGNANT

Il est à votre disposition à tout moment pour assurer votre confort et la meilleure qualité et sécurité des soins.

LES ÉQUIPES HÔTELIÈRES

Elles sont garantes de l'entretien et de la propreté des locaux, elles œuvrent tous les jours au service et pour le bien-être des patients : confection et service des repas, nettoyage des chambres et des espaces communs etc.

LES KINÉSITHÉRAPEUTES ET L'ORTHOPHONISTE

Sur prescription médicale, ils participent à la rééducation des patients pour toutes les pathologies le nécessitant.

LES DIÉTÉTICIENS

Ils ont une mission d'éducation et de conseil. Ils sont également à votre disposition pour l'élaboration de régimes individuels sur prescription médicale.

LE DISPOSITIF D'ANNONCE

Le dispositif d'annonce est une mesure du Plan cancer (2003-2007), mise en place à la demande des patients lors des États Généraux des malades atteints de cancer organisés par la Ligue Nationale Contre le Cancer.

Le patient doit bénéficier d'une prise en charge de qualité au moment de l'annonce de sa maladie. Le dispositif d'annonce prévoit des temps de discussion et d'explication sur la maladie et les traitements afin d'apporter au patient une information adaptée, progressive et respectueuse :

- Un **temps médical** comprenant **l'annonce du diagnostic** et la **proposition de traitement** ;
- Un **temps d'accompagnement soignant** permettant au malade ainsi qu'à ses proches de compléter les informations médicales reçues, de l'informer sur ses droits et sur les associations pouvant lui venir en aide ;
- Un **temps de soutien** proposant un accompagnement social et l'accès à différents soins dits de support (psychologue, kinésithérapeute, prise en charge de la douleur, etc.) ;
- Un **temps d'articulation avec la médecine de ville** afin d'optimiser la bonne coordination entre l'établissement de soins et le médecin traitant.

Notre équipe du dispositif d'annonce est joignable :

- par téléphone au **05 56 00 30 22**
- par mail au ***dispositifannonce@clinique-saint-augustin.fr***



Séjour



Boutique, Distributeurs automatiques

Des viennoiseries, plats rapides (chauds, froids), salades, boissons, friandises, sont proposés à la boutique située dans le hall d'accueil. Vous y trouverez également des journaux ainsi que des produits d'hygiène, etc. Vous pouvez joindre la **boutique** en composant le **3209**.



Chambre

L'attribution des chambres particulières n'est pas systématique. Elle se fera le jour de votre entrée selon les disponibilités. Si vous en souhaitez une, nous vous invitons à en faire la demande au bureau des pré-admissions dès la connaissance de votre date d'hospitalisation, ou lors de votre pré-admission en ligne.

La chambre individuelle peut selon votre mutuelle, être prise en charge partiellement ou en totalité.



Repas (pause gourmande en ambulatoire)

Ils sont servis à partir de : **8h pour le petit déjeuner / 12h pour le déjeuner / 18h pour le dîner**. Vous pouvez composer vous-même votre menu selon vos préférences (sauf contre-indication médicale). Un diététicien est chargé de composer et de surveiller les régimes particuliers. Le **responsable restauration** est à votre disposition au **3840**.



Accompagnant (sauf en cas d'épidémie)

En chambre particulière, une personne de votre entourage peut passer la nuit auprès de vous sur autorisation médicale et prendre ses repas sur place (tarifs en annexe). Pour cela, il est nécessaire d'avertir le personnel du service le plus tôt possible et de se présenter à la boutique située dans le hall d'accueil de 10h à 17h en semaine afin de réserver.

Le **responsable hôtelier** est à votre disposition au **3840**. Votre accompagnant peut prendre un repas le midi au self (de 12h à 14h30). Pour le soir, il peut dîner dans votre chambre particulière. Pour commander, merci de vous rendre à la boutique avant 17h ou le week-end par le biais de l'hôtesse avant 17h.



Visites (sauf en cas d'épidémie)

Les visiteurs sont les bienvenus de 12h à 20h (sauf services spécifiques : réanimation, USIC, etc.).

Demandez à vos visiteurs de :

- Être en nombre raisonnable (2 personnes souhaitable) et d'être discrets
- Quitter votre chambre au moment des soins
- Quitter la clinique avant 20h
- Ne pas être accompagnés de très jeunes enfants

Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- Vous rendre visite s'ils sont porteurs d'un virus contagieux (gastro-entérite, rhume, grippe, Covid...)
- Apporter des plantes ou fleurs car elles présentent un risque infectieux important
- Utiliser votre salle de bain
- S'asseoir sur le lit non occupé dans les chambres doubles
- Venir avec un animal

Nous vous prions d'utiliser, avant et après chaque visite, les **solutions hydro-alcooliques** à votre disposition dans le service. Si vous recherchez une solution d'hébergement pour vos proches, une liste des hôtels à proximité de la clinique est disponible à l'accueil.



Téléphone

Vous pouvez recevoir gratuitement vos appels de l'extérieur. Si vous souhaitez disposer d'une ligne dédiée pour émettre et recevoir des appels, il vous faudra vous rapprocher de l'accueil pour les modalités (voir fiche tarifs).

En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement.



Télévision

Un poste de télévision est installé dans votre chambre et permet de recevoir un bouquet de chaînes. Vous pouvez en faire la demande auprès du service TV/parking (poste 32 14) située dans le hall d'accueil (voir fiche tarifs).



Wi-Fi

Accès Wi-Fi gratuit à la demande pour les patients hospitalisés. S'adresser à l'accueil pour le code d'accès (un seul code par patient).



Laïcité – Liberté de culte

Conformément à la législation en vigueur dans les établissements de santé, la liberté du culte est respectée.

Tous les usagers ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité de l'établissement, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Vous pouvez demander durant votre séjour, l'assistance d'un représentant de votre religion. La chapelle située au niveau 1, est ouverte tous les jours.



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

Si vous portez une prothèse dentaire, auditive, des lunettes ou piercing, **signalez-le dès votre arrivée à l'infirmière** du service. Vous ne pourrez pas la ou le garder pendant votre intervention. À défaut, l'établissement ne pourra être tenu responsable de sa perte ou de sa détérioration.

Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir. Demandez une boîte au personnel afin de ne pas l'égarer.



Hygiène, environnement et tabac

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. 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.



Valeurs

N'apportez pas vos objets de valeur. Un coffre est, cependant, à votre disposition à l'accueil de la clinique pour conserver vos biens de valeurs (bijoux, portefeuilles, tablettes, téléphones, etc...).

Tout bien de valeur non déposé au coffre reste sous votre entière responsabilité en cas de perte ou de vol.

Les objets personnels tels que les ordinateurs, etc. ne sont pas déposables et restent, également, sous votre entière responsabilité. **Heures de dépôt ou de retrait au coffre : 10h - 17h30.**



Sécurité incendie

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

Des parkings sont à la disposition des visiteurs dans l'enceinte de la clinique (voir fiche tarifs). Cependant, la responsabilité de la clinique ne peut être envisagée notamment en cas de dégradations, vols, accidents, ou de vandalisme, etc. pouvant éventuellement survenir.

Nous vous demandons de respecter les emplacements pour personnes handicapées, ainsi que les interdictions de stationner sur les voies dédiées aux secours et aux véhicules sanitaires.



Traducteurs, Interprètes

Des membres de la clinique peuvent vous servir d'interprète et faciliter vos démarches. Une liste de ces personnes est disponible dans l'ensemble des services soignants et à l'accueil.



Tenue et circulation

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons de bien vouloir vous vêtir d'une robe de chambre, de vous chauffer et de prévenir les infirmiers(es) afin de ne pas perturber l'organisation des soins. Les patients perfusés ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation, pour des raisons évidentes de sécurité.

Afin d'éviter les chutes qui entraînent, dans la plupart des cas, des blessures, nous vous demandons d'observer les consignes suivantes :

- Ne vous levez pas si vous ne vous sentez pas bien ;
- Appelez les soignants pour le lever, si vous avez déjà pris votre prémédication, ces médicaments entraînant une somnolence ;



Silence

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

HYGIÈNE ET PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

Afin de garantir une hygiène optimale dans notre établissement, au-delà des réglementations obligatoires, un ensemble de bonnes pratiques est suivi par nos équipes. Votre participation est essentielle.

Nous vous invitons :

- À réaliser une **hygiène des mains** avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition en rentrant et avant de sortir de la chambre, avant et après les repas. Il est recommandé de réaliser un lavage simple des mains et non pas une friction hydro-alcoolique après avoir utilisé les toilettes ou après s'être mouché ou après avoir éternué.
- À ne pas garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre.



LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins (IAS) sont les infections pouvant être contractées tout au long du parcours de soins, indépendant du lieu de survenue : en établissement de santé, en activité libérale, en HAD, etc...

Notre établissement a mis en place une organisation avec une équipe pluridisciplinaire pour lutter contre le risque infectieux.

Ces mesures s'appliquent à tous les acteurs de l'établissement (médecins, chirurgiens, équipes de soins et patients) mais aussi au matériel et aux locaux. Une surveillance bactériologique environnementale est également organisée.

Pour **prévenir le risque de complication infectieuse**, il vous est demandé, **en cas d'intervention chirurgicale** :

- De couper vos ongles, d'enlever vos bijoux, vos piercings et votre vernis à ongle, avant la douche ;
- De prendre une douche la veille de l'intervention et lors de votre arrivée. Elle permet l'élimination des germes présents naturellement sur votre peau, et réduit ainsi le risque de contamination de la plaie opératoire pendant l'intervention. Pour cela :
 - Lavez votre visage et vos dents ;
 - Lavez ensuite vos cheveux et votre corps en insistant sur les aisselles, le nombril, la région des organes génitaux, le pli inter-fessier et les pieds ;
 - Rincez-vous abondamment puis séchez-vous minutieusement avec des serviettes propres ;
- De vous rhabiller avec des sous-vêtements et des vêtements propres.

En suivant ces conseils, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.



TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX EN COURS

Afin d'assurer la continuité de vos traitements pendant votre séjour, il vous est demandé d'apporter :

- Les **ordonnances de vos traitements** en cours qui seront présentées aux médecins vous prenant en charge ;
- Vos **médicaments personnels**, à remettre aux infirmier(e)s à votre arrivée en hospitalisation.

Ces médicaments permettront d'assurer la continuité de votre traitement dans l'attente de la délivrance par la pharmacie de l'établissement. Pour des raisons de sécurité, ils ne doivent en aucun cas rester à disposition dans la chambre mais seront rangés dans un espace réservé et sécurisé dans l'armoire à médicaments du service.

À la fin de votre séjour, votre traitement personnel vous sera restitué et le médecin référent de votre hospitalisation vous donnera ou fera parvenir à votre médecin traitant une prescription modifiée si nécessaire.

La prescription sera rédigée en DCI (Dénomination Commune Internationale) qui correspond au nom de la substance active contenue dans un médicament. Elle est définie par l'Organisation Mondiale de la Santé et permet d'éviter tout risque de confusion.

Elle sert de langage commun à l'ensemble des professionnels de santé et des patients, quel que soit leur pays. Bien identifier la DCI, c'est éviter de se tromper en ne prenant pas 2 fois la même substance via 2 spécialités différentes.

Des médicaments génériques vous seront administrés.

Ce sont des médicaments qui ont la même composition en principes actifs (substances à l'origine de l'efficacité du traitement) que les médicaments de référence dits princeps. Ils répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité que les médicaments princeps. Le site d'information pour patients et professionnels est : www.medicaments.gouv.fr





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 et votre lettre de liaison de sortie
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles
- Votre bulletin de sortie sur demande par le bureau des admissions.

Merci de vous rendre au bureau administratif pour valider 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.

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 estimatif sera établi avec un ajustement possible en fonction de votre séjour, et le paiement au titre du montant des frais vous sera demandée dès votre admission dans l'établissement.

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.

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.



COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

Tous les praticiens de la clinique sont conventionnés, certains pratiquent des dépassements d'honoraires dont ils vous ont préalablement informé.

Les praticiens conventionnés en secteur 2 ont la possibilité de fixer leurs honoraires librement en commun accord avec leur patient. Ces dépassements apparaissent sur le devis que vous avez signé et sur votre facture. Sachez que ce supplément peut être pris en charge par certaines assurances et mutuelles. Tout autre dépassement est illégal.

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.

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 compte-rendu de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité de vos soins.

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).

TRANSPORT

Depuis octobre 2018, dans le cadre de l'article 80, pour un transfert vers un autre établissement de santé, la clinique prend 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.

Les conditions :

- **Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche** = VÉHICULE PERSONNEL ou TRANSPORTS EN COMMUN
- **Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer**, vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène = VSL ou TAXI CONVENTIONNÉ
- **Vous devez être allongé ou demi-assis**, ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions d'asepsie = AMBULANCE.

TRANSMISSION D'INFORMATIONS

Après une hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter la poursuite des soins dans un secteur de convalescence et de réadaptation.

Afin de préparer votre admission dans une unité de soins de suite et de réadaptation ou d'hospitalisation à domicile, des données vous concernant vont être transmises informatiquement par le logiciel d'orientation « ViaTrajectoire ». Les informations médicales et administratives sont traitées par des professionnels de santé dans le strict respect du secret médical.

Il vous est possible de modifier ou de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives (Art 36, loi 06/01/1978). *Les Hospices civils de Lyon, développeur du dispositif, sont responsables du traitement des données. Le logiciel « ViaTrajectoire » est déclaré à la CNIL sous le numéro 1167025.*

Votre satisfaction E-satis

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.

■ 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.

■ 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. 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.

■ ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, veuillez vous rapprocher du cadre du service.

■ BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou morale 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).

■ COMMISSION DES USAGERS (CDU)

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. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.



Expérience patient

Votre vécu patient nous intéresse. Afin d'améliorer la prise en charge des malades au sein de la clinique, votre ressenti est déjà appréhendé au travers des questionnaires de satisfaction ou de l'enquête E-satis.

« L'expérience patient » vient en complément de ces enquêtes en vous permettant de vous exprimer librement, sans cadre pré-établi, sur votre ressenti, avant et après l'opération.

Nous vous invitons à partager votre expérience, par courrier, à l'attention des représentants des usagers (Direction-Qualité Clinique Saint Augustin). Les échanges ou textes confidentiels, sécurisés, ne pourront être consultés et analysés que par la commission des usagers en lien avec les services concernés (Accueil, Hôtellerie, Soins médicaux et paramédicaux, Facturation, ...)

N'hésitez donc pas à vous exprimer !

Contact : usagers.polesta@elsan.care

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

« 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 (CLIN)

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

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

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.**

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.

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 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc **important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches**.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifié-e, bien soigné-e !

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **identité nationale de santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé** entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire et votre suivi médico-social.

Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins. Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition).

Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

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 Saint Augustin 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/clinique-saint-augustin/notre-etablissement, 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 Saint Augustin 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 Saint Augustin et du groupe ELSAN.

Elle répond aux questions suivantes :

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

Contact DPO : dpo@elsan.care

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 suivants 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.



MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de **trouver une solution amiable**.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

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

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

MON ESPACE SANTÉ

L'espace numérique de santé « Mon espace santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé.

Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

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(e)** 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.

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**. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

Concernant les personnes sous tutelle, outre le fait que ses droits sont exercés par le tuteur, la personne protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement.

Si le majeur sous tutelle est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

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.