

Jour de l'intervention :

Nom du praticien :

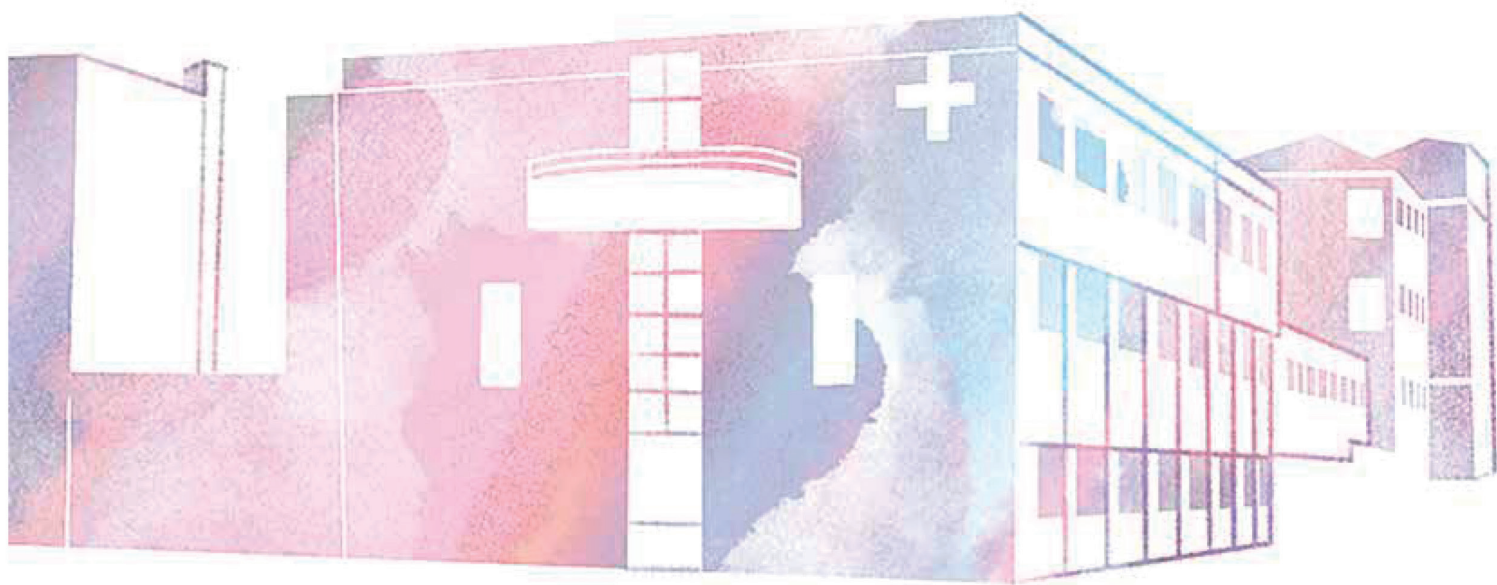
Rendez-vous avec l'anesthésiste le :

Livret d'accueil Ambulatoire

N° service ambulatoire : **05.53.61.57.28**

Document à lire et à garder obligatoirement avec vous, y compris après votre intervention.

Merci de lire les consignes au verso.





ELSAN






CLINIQUE PASTEUR



PRISE EN CHARGE LORS DE VOTRE SÉJOUR



N'ai-je rien oublié ?

- Prendre une **douche la veille et le matin** de votre admission. 
- Effectuer votre dépilation si votre chirurgien vous l'a prescrite.
- Venir **sans maquillage, sans vernis** (faux ongles compris), sans lentilles de contact, ne rien faire à vos cheveux (laque, spray ...). 
- Venir **sans bijoux (alliance comprise)**. **Nous nous réservons le droit d'ajourner votre intervention.**
- Ne pas apporter d'objets de valeur**, la structure est toutefois équipée pour mettre sous clef vos affaires personnelles. L'équipe soignante vous informera de la démarche. 
- Ne pas arrêter la prise de vos médicaments habituels (sauf consignes particulières données par l'anesthésiste, lors de la consultation pré-anesthésique). Prenez-les avec de l'eau le matin avant le départ pour la clinique.
- Si prescrit par votre chirurgien ou par l'anesthésiste, rapporter vos bilans sanguins, radiologiques et cardiologiques et votre carte de groupe sanguin. 
- S'ils vous ont été prescrits, ramenez tous les équipements médicaux nécessaires à votre intervention : (chaussures, attelle, béquilles, bas de contention...)
- Respecter les consignes de jeûne**, demandées par l'anesthésiste ou votre médecin. Le non-respect du jeûne, pourrait entraîner le retard ou l'annulation de votre prise en soins. 
- Prévoir un accompagnant pour la sortie**, vous ne serez pas autorisé à conduire après l'anesthésie et ce jusqu'au lendemain matin.

6 HEURES AVANT VOTRE ARRIVÉE



Ne pas manger



Pas de chewing-gum
ou de bonbon



Ne pas fumer

2 HEURES AVANT VOTRE ARRIVÉE



de l'eau



du thé ou
du café



sans lait

Cas particuliers (enfant, personne en situation d'handicap):

- Si vous êtes aidant de personnes en situation de handicap (ou parents), vous avez la possibilité de nous appeler pour préciser vos besoins.
- Je peux emmener mon doudou qui aura été lavé la veille.



SOMMAIRE

Avant votre hospitalisation	p.4-5-6
Votre séjour	p.6-7
Préparez votre retour à domicile	p.8
Votre identité, votre sécurité	p.9
Lutter contre la douleur	p.10-11
Charte de la personne hospitalisée	p.12
Charte de l'enfant hospitalisé	p.13
Charte Romain Jacob	p.14
Droits et devoirs	p.15-16-17-18
Le groupe Elsan	p.19

Avant votre hospitalisation

Votre parcours ambulatoire :

VOTRE CHIRURGIEN A FIXÉ AVEC VOTRE ACCORD UNE DATE POUR VOTRE INTERVENTION : VOICI LES ÉTAPES ET CONSIGNES À RESPECTER.

RÉALISEZ VOTRE PRÉADMISSION EN LIGNE ET CHOISISSEZ VOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

1 Vous communiquerez votre adresse mail au secrétariat de votre médecin lors de votre consultation. Vous recevrez alors un mail avec un lien électronique pour accéder au portail MyPop et effectuer votre préadmission en ligne.

Vous complétez en ligne votre formulaire d'inscription depuis chez vous sur votre ordinateur, tablette ou smartphone. Vous pouvez retrouver vos documents dans votre espace personnel (administratif, facturation, documents médicaux, etc).

2 Si vous n'avez pas réalisé votre préadmission en ligne, munissez-vous impérativement des documents suivants et réalisez votre préadmission le jour de votre rendez-vous anesthésiste

Pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour.

Livret de famille pour tout patient mineur ne disposant pas de pièce d'identité ou en cas de changement marital récent non attesté par la pièce d'identité.

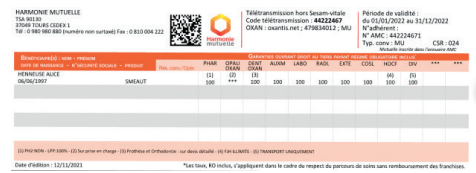
Carte vitale ou attestation de sécurité sociale de l'année en cours.

Carte de mutuelle.

Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS), votre attestation de prise en charge.

Le cas échéant, formulaire de déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle établi par votre employeur.

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



CONSULTATION AVEC L'ANESTHÉSISTE

(à faire au moins 48h avant le jour de l'intervention)

Le médecin anesthésiste recueillera vos éventuels problèmes de santé et médicaments habituels. Il vous informera sur la technique d'anesthésie réalisable et compatible avec votre séjour en ambulatoire. Il fera le nécessaire afin d'éviter le risque de survenue de certains événements (nausée, douleur, somnolence) en anticipant dès cette consultation. **Il peut être amené à vous prescrire des examens complémentaires qui seront à rapporter impérativement le jour de l'intervention.**

Pour prendre rendez-vous : Composez le 05 53 61 56 01, ou connectez-vous sur Doctolib

Documents à prévoir

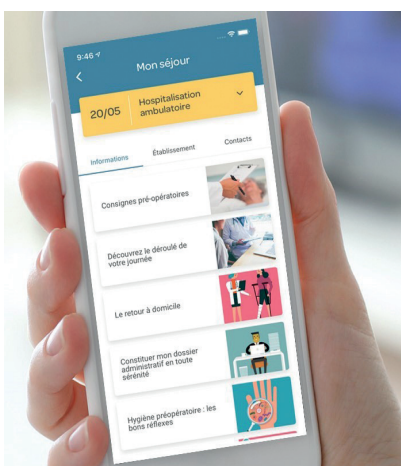
Ordonnances de traitement personnel

Résultats des derniers bilans sanguins

Carte de groupe sanguin

Documents médicaux (radio, scanner, comptes-rendus de spécialistes...)

Carnet de santé pour les mineurs



INFORMATION POUR VOTRE HEURE DE CONVOCATION

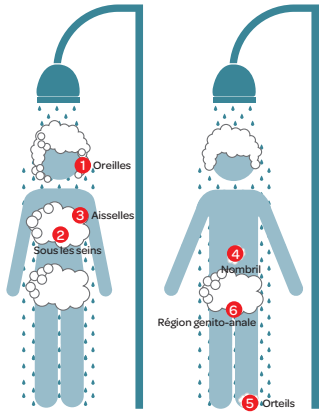
AJ-3 : Réception d'un questionnaire par sms

AJ-2 ou J-1 : Réception de votre heure de convocation

AJ+1 : Un questionnaire post-opératoire

La douche pré-opératoire devra être réalisée la VEILLE et le JOUR de l'intervention à votre domicile.

- Réalisez la douche préopératoire la veille et le jour de l'intervention avec un savon doux ou antiseptique selon les consignes du chirurgien.



- Enlevez les bijoux, piercings, vernis à ongles.
 - Coupez-vous les ongles des mains et des pieds.
 - Mouillez votre corps et vos cheveux du haut vers le bas.
 - Faites mousser sur un gant propre.
 - Frottez-vous énergiquement du haut vers le bas et terminez par la région génito-anale.
 - Rincez-vous abondamment du haut vers le bas.
 - Séchez-vous avec une serviette propre.
 - Enfilez une tenue propre.
 - Brossez-vous les dents et/ou réalisez un bain de bouche.

Ce que je dois apporter :

Mes documents administratifs (à compléter au préalable)

- Les formulaires de consentement éclairé anesthésiste/spécialiste signés
- L'autorisation d'opérer pour les mineurs et adultes protégés signée par les deux parents ou le tuteur
- Le document « Droits et information du patient » (personne à prévenir, personne de confiance) Formulaire de la personne de confiance et directives anticipées

Mes documents médicaux

- L'ordonnance de mon traitement personnel
- La carte du groupe sanguin
- Les résultats de mes examens (PCR, sanguin, urinaires,...)
- Les radios, échographies, scanner,...
- Le dispositif post opératoire prescrit (bas de contention, chaussures orthopédiques...)



CAS PARTICULIER DU MINEUR OU DU MAJEUR SOUS TUTELLE

Si votre enfant mineur doit être hospitalisé, prévoir :

- La **pièce d'identité des 2 parents***.
- Le **livret de famille ou acte de naissance**.
- L'autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle **impérativement signée des 2 parents***.
- Les consentements du chirurgien et de l'anesthésiste **impérativement signée des 2 parents**.

Seules exceptions à la nécessité de signature des 2 parents :

- L'un des 2 parents est décédé → nécessité de présenter un **acte de décès ou le livret de famille**.
- Un seul des 2 parents est titulaire de l'autorité parentale → nécessité de présenter la **décision de justice**.
- Mineur émancipé → nécessité de présenter l'acte la **décision de justice**.
- L'incapacité physique d'un des 2 parents → nécessité de présenter l'attestation officielle.

*Sauf décès ou une seule filiation établie juridiquement.

Dans le cas où le mineur n'est pas avec ses parents, il est impératif d'obtenir une attestation signée des deux parents autorisant un autre accompagnant lors de la sortie, avec vérification des pièces d'identité.

Si vous êtes tuteur d'un majeur sous tutelle, prévoir :

- La **pièce d'identité du tuteur**.
- La photocopie de la **décision de justice de mise sous tutelle**.
- L'autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle **signée du tuteur**.



Si le document « Autorisation de soins sur mineur ou majeur protégé » ne vous a pas été remis, vous pouvez joindre le service au **05 53 61 57 28** ou la secrétaire de votre chirurgien.

Votre séjour en unité de chirurgie ambulatoire

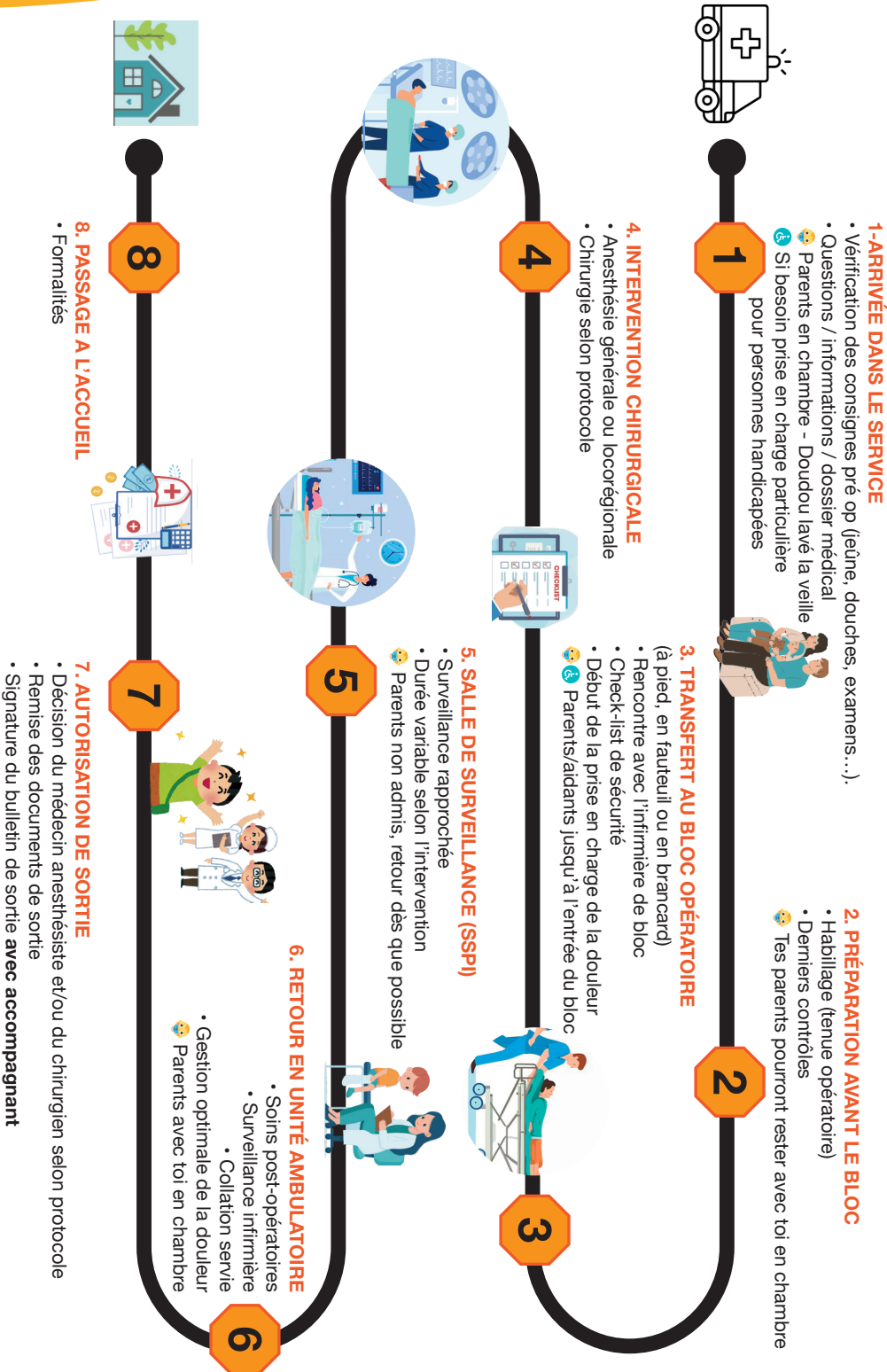
La chirurgie ambulatoire à la Clinique Pasteur est un parcours en plusieurs étapes, centré autour du confort et de la qualité de votre prise en charge.

Dès votre arrivée, vous vous présenterez à l'Accueil, étape administrative obligatoire afin de vérifier et compléter votre dossier si besoin.

Vous serez ensuite dirigé(e) vers la salle d'attente de l'unité de chirurgie ambulatoire où l'équipe soignante viendra vous accueillir :

- Ambulatoire 1 (1^{er} étage, suivre les pas jaunes)
- Ambulatoire 2 (2^e étage, suivre les ronds oranges)

Votre identité sera vérifiée à plusieurs reprises, tout au long du parcours de soins.



Votre séjour



Objets de valeur : Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'effets personnels, ni d'objets de valeur (y compris votre alliance). Les bijoux, les objets de valeurs, les espèces peuvent être déposés soit dans le coffre présent en chambre, au niveau de l'accueil ou dans le vestiaire dédié. La direction décline toute responsabilité pour tous les objets personnels ou de valeur conservés dans les chambres.



Interprète : Une liste des interprètes disponibles à la clinique est à votre disposition à l'accueil ou dans le service.



Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing : Si vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing, signalez-le dès votre arrivée à l'infirmier(e) du service. Avant votre intervention, le personnel soignant vous demandera de les retirer. Vous pourrez déposer vos prothèses dentaires dans un boîtier réservé à cet effet, qui sera rangé avec vos effets personnels. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir car ils pourraient ainsi être égarés. L'établissement ne pourra être tenu responsable de leur perte ou de leur détérioration.



Parking : Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme.



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. 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.



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



Tabac : Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou de vapoter au sein de l'établissement.



Traitements personnels : Tout traitement en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée. Les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie (sauf contre-indication du médecin). L'automédication est interdite.

Préparez votre retour à domicile

Choisissez obligatoirement un accompagnant :

Votre accompagnant est là pour vous ramener à votre domicile.

Vous ne devez pas conduire de véhicule jusqu'au lendemain.

Vous devez également vous assurer qu'une **personne majeure et valide** pourra rester auprès de vous, de votre départ de l'établissement jusqu'au lendemain matin.



Récupérez les documents avant votre départ :

Les soignants vérifieront avec vous, que vous avez bien compris toutes ces informations avant votre départ et vous remettront votre bulletin de sortie, vos ordonnances post-opératoire et vous informeront de votre prochain rendez-vous.

Le lendemain de l'intervention

Le lendemain de votre hospitalisation (ou le 1^{er} jour ouvrable si vous êtes opéré(e) un vendredi ou un jour férié), vous serez contacté(e) par SMS ou sur votre téléphone fixe, pour faire le point sur les suites de votre intervention, les conditions de votre retour à domicile et votre évolution.

Ce dispositif a pour objectif d'assurer le suivi de votre chirurgie ambulatoire et d'évaluer avec vous, votre ressenti et la qualité de votre confort post-opératoire.

Vous serez contacté en fonction de votre réponse.

En cas de difficultés (douleurs fortes et non calmées par la prise du traitement, saignements, ...), n'hésitez pas à contacter votre médecin directement, ou l'établissement qui vous mettra en contact avec un médecin.



En cas d'urgence, appelez :

- **L'établissement** au 05 53 61 57 28 (de 7h30 à 19h du lundi au vendredi) ou le Numéro d'urgence : 05 53 58 47 77.
- **Le chirurgien**

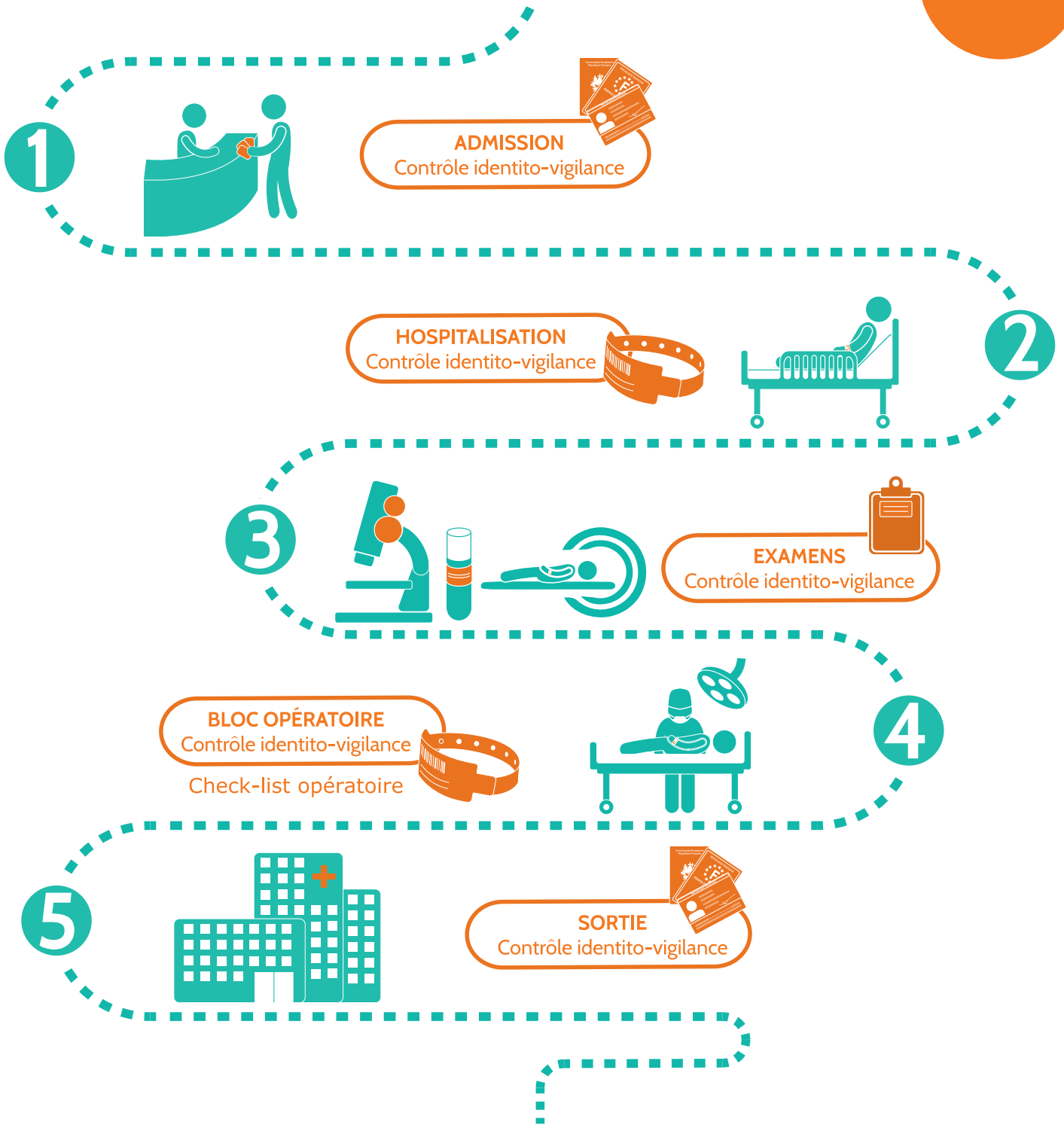
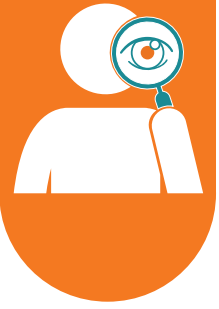


N'oubliez pas d'évaluer votre séjour !

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, notre établissement participe à la démarche nationale de mesure en ligne de la satisfaction des patients, nommée E-Satis (Ministère de la Santé / Haute Autorité de Santé). 2 semaines après votre sortie, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne, et nous vous en remercions.

Votre identité, votre sécurité, Notre priorité !

Merci de nous aider à prendre soin de vous



À chaque étape de votre parcours à l'hôpital,
rappelez votre date de naissance, nom et prénom.

Lutter contre la douleur : Notre engagement

CONTRAT D'ENGAGEMENT : Conformément à la circulaire du 30 avril 2002 (DHOS/E2 n° 2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes de cet établissement s'engagent à prendre en charge votre douleur.

Le soulagement de la douleur vous aidera à assurer votre bien être, à reprendre vos activités plus rapidement, à prévenir les complications liées à l'immobilité.

DÉFINITION DE LA DOULEUR

La douleur est une expérience sensorielle & émotionnelle désagréable ressentie comme un signal d'alarme lorsqu'il y a atteinte à l'intégrité corporelle (ou pas).

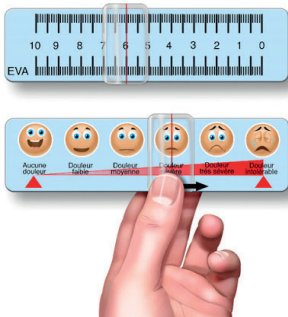
NOTRE MISSION : PRÉVENIR ET SOULAGER

Pour respecter les droits des patients, nous devons, avec votre participation, reconnaître, prévenir, évaluer et soulager tous les types de douleurs que vous pourriez ressentir.

L'ÉVALUATION DE LA DOULEUR


Vous êtes la personne la mieux informée sur votre douleur. Les soignants vous aideront, plusieurs fois par jour, à l'évaluer. Nous disposons de différents outils pour en quantifier l'intensité.


 **L'échelle visuelle analogique** : Placer le curseur à l'endroit situant le mieux votre douleur.

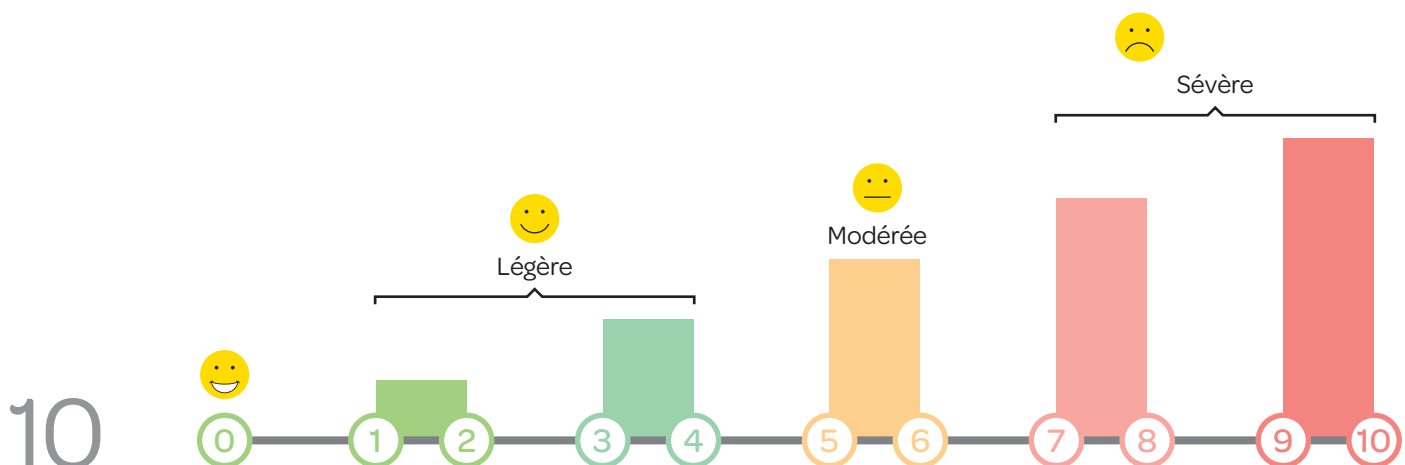


C'est l'évaluation qui guidera le choix des antalgiques.

Après l'administration du traitement, nous réévaluerons son efficacité et si nécessaire, nous ajouterons un médicament supplémentaire.

 **L'échelle verbale simple** : en utilisant des qualificatifs (faible, modéré, intense...)

 **L'échelle numérique** : en notant vos sensations de 0 à 10



Lutter contre la douleur : Notre engagement



DÉFINITION D'UN ANTALGIQUE

C'est un médicament prescrit pour soulager la douleur. Selon l'intensité, de légère à sévère, différents médicaments sont proposés : Paracétamol - Anti-inflammatoires - Morphine - Anesthésiques locaux. Ces antalgiques sont classés par palier : 1, 2 et 3.



QUELQUES QUESTIONS QUE VOUS POURRIEZ VOUS POSER :

• Est ce que je vais avoir mal après mon intervention ?

La douleur post opératoire est parfaitement connue et de mieux en mieux anticipée. Afin de faciliter votre rétablissement, nous utiliserons tous les moyens à notre disposition pour qu'il n'y ai que peu ou pas de douleur.

• Vais -je avoir mal lorsque mon anesthésie loco-régionale va se dissiper ?

Les antalgiques sont administrés de manière précoce et systématique même si vous ne sentez rien. Ainsi le réveil de la zone anesthésiée sera le plus confortable possible. Vous devrez poursuivre vos traitements en systématique conformément aux prescriptions même si le réveil n'est pas complet.

• Pourquoi le médecin m'a prescrit de la morphine ?

La morphine n'est pas réservée aux maladies graves, elle nous aide au quotidien à gérer les pics douloureux.

• Et si je présente une douleur qui n'est pas liée au motif de mon hospitalisation ?

Nous prenons en compte et traitons toutes les douleurs : anciennes, chroniques ou d'apparition soudaine...

• Et les effets secondaires ?

Il existe des effets secondaires comme : les nausées, la constipation, la somnolence. Tout comme la douleur, vous devez le signaler au personnel soignant. Durant votre hospitalisation, des médicaments sont prévus pour réduire ces effets secondaires.

Peut-on devenir dépendant ?

Non : il est inutile de souffrir. Les prescriptions sont adaptées à vos besoins sur de courtes périodes et les dosages sont diminués dès que vous êtes durablement soulagé.

• Et comment je gère ma douleur à la maison ?

Vous sortirez avec une prescription d'antalgique de votre médecin que vous devrez suivre de manière fidèle. Si une douleur importante ou inhabituelle persiste, vous pouvez le signaler à l'équipe soignante par le biais de l'application ADEL ou en réponse au sms reçu le lendemain de votre intervention ou directement en contactant le service ambulatoire ou votre chirurgien.



QUELQUES CONSEILS PRATIQUES :

- Toujours **respecter la prescription médicale**, la durée entre 2 prises et la posologie.
- Dans le cas de douleurs prévisibles, il est conseillé de prendre des **antalgiques de manière précoce et systématique**.
- **Informez le personnel soignant** en cas **d'effets secondaires ou d'intolérance** au traitement.
- L'utilisation de différentes **thérapeutiques non médicamenteuses** peuvent être complémentaires d'une bonne prise en charge.
- Le **maintien des activités et centres d'intérêts favorisent un meilleur rétablissement**.



Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) existe au sein de notre établissement, de façon à coordonner, orchestrer et évaluer toutes les démarches de prise en charge de la douleur et mettre en place des actions d'amélioration.

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 oeuvre 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.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.



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

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

2 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

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

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

8 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

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

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

5 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.

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



CHARTRE ROMAIN JACOB

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

Valoriser l'image
que la personne
en situation de
handicap perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les
besoins

Intégrer la santé au
parcours de vie des
personnes en situation
de handicap

Construire une
culture
professionnelle
commune

Coordonner le
parcours de
santé

Organiser l'accès
aux soins et à la
prévention

Faciliter et
développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation
avec ou sans
hébergement

Améliorer la
réponse aux
urgences
médicales

Faciliter le retour aux
technologies de
l'information et de la
communication

Mettre en
oeuvre et
évaluer
la charte



HANDIDACTIQUE

*Pour plus d'informations,
accédez directement au
site handifaction.fr*

Droits & devoirs

VOTRE PERSONNE À PRÉVENIR

Vous pouvez désigner une personne à prévenir. C'est la personne que la clinique contactera en cas de besoin, par exemple pour l'informer de votre arrivée, d'un changement dans votre état de santé, ou en cas d'urgence. Elle peut être différente de la personne de confiance. Vous choisissez librement qui c'est (famille, ami, voisin...). Son nom et ses coordonnées seront notés dans votre dossier.

ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Le consentement éclairé, c'est votre droit. Avant un soin ou une intervention, votre médecin vous explique :

- Ce que vous avez,
- Ce qu'il vous propose,
- Les bénéfices et les risques,
- Les autres options possibles.

Vous pouvez poser toutes vos questions. Vous avez le temps de réfléchir. C'est ensuite à vous de dire si vous êtes d'accord ou non. Rien ne sera fait sans votre accord.

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.

ACCES 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 Pasteur 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 l'établissement ou l'adresse mail bgc.contact@elsan.care

La communication de ces informations à 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 l'établissement, avec une copie de votre carte d'identité. 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.

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la clinique Pasteur 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. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

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 Agence de la Biomédecine

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez rédiger des directives anticipées. Ce sont des instructions écrites pour dire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Par exemple :

- Voulez-vous ou non être réanimé(e) ?
- Accepteriez-vous certains traitements lourds ?
- Jusqu'où souhaitez-vous aller dans les soins ?

Ces directives seront consultées par les médecins si votre état ne vous permet plus de décider.

Vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Parlez-en avec votre médecin pour bien les formuler.

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

C'est quelqu'un en qui vous avez confiance (un proche, un ami...).

Elle peut vous accompagner pendant votre hospitalisation.

Elle peut être présente lors des rendez-vous médicaux.

Si un jour vous ne pouvez plus parler ou faire des choix vous-même, c'est cette personne que les médecins consulteront pour connaître vos volontés. Ce choix est facultatif.

Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

Votre décision doit être écrite et signée.

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, elle doit également être signée par la personne que vous désignez.

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 médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le

médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisé est affichée à l'entrée de la clinique et dans les services.

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.

INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

Vos données sont recueillies pour gérer votre parcours médical (hospitalisation, facturation, suivi).

Ces informations sont stockées de manière sécurisée, utilisées uniquement pour des objectifs précis et archivées le temps légal nécessaire.

Vous pouvez y accéder, corriger, vous opposer, demander la suppression ou envoyer des directives post-mortem à la personne en charge des données de l'établissement (Délégué à la Protection des Données) : dpo@elsan.care

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique PASTEUR 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-pasteur), ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les zones de circulation et d'attente de l'établissement.

La Clinique Pasteur 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 Pasteur et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

(1) Qui collecte vos données à quelles fins ? (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ?

(3) Qui peut accéder à vos données ? (4) Combien de temps vos données sont conservées ? (5) Où sont conservées mes données ? (6) Quels sont vos droits sur vos données ?

ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ

Entrepôt de données de santé à des fins de recherches médicales et/ou d'analyses médico-économiques.

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant

(ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé Elsan, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « l'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS Elsan », sous une forme ne permettant pas votre identification directe.

Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS Elsan sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition.

Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par Elsan pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en oeuvre de recherches sur cohorte. Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante www.elsan.care/fr/eds ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement.

Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en oeuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe Elsan à l'adresse électronique suivante dpoeds@elsan.care.

Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - www.cnil.fr

Identité du Responsable de traitement : Elsan, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8ème.

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'examen, 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>

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 et elle est jointe au présent livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez. Pour contacter un représentant des usagers : bgc.contact@elsan.care et/ou n° téléphone : 05.53.61.57.43

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute 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 oeuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une

politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

COMITÉ DE SECURITE TRANSFUSIONNELLE ET D'HEMOVIGILANCE

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.

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).

COMITÉ DE LIAISON ALIMENTAIRE ET NUTRITION

Le CLAN a pour mission d'organiser et mettre en œuvre des actions prioritaires dans le domaine de l'alimentation et la nutrition des patients hospitalisés.

IDENTITE NATIONALE SANTE (INS)

Bien identifiée, bien soignée !

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et 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 de 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.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et la Clinique, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient 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 saisie 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.

Plaintes ou réclamations de nature médicale

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisie. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu à l'article

R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisie. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



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

 **212** établissements en France

 **4,9** millions patients/an

 **28 000** collaborateurs

 **7500** médecins

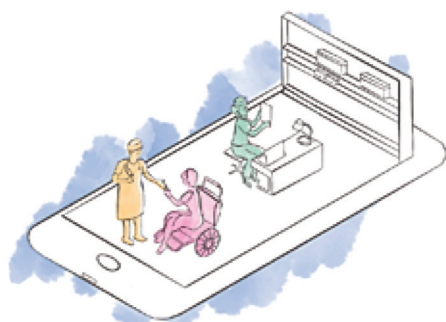
..... RÉUNIS AUTOUR D'**1** MISSION

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



..... ET DE **3** VALEURS

LE LIEN SOCIAL ET NOS RACINES TERRITORIALES



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

L'ATTENTION À L'AUTRE

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

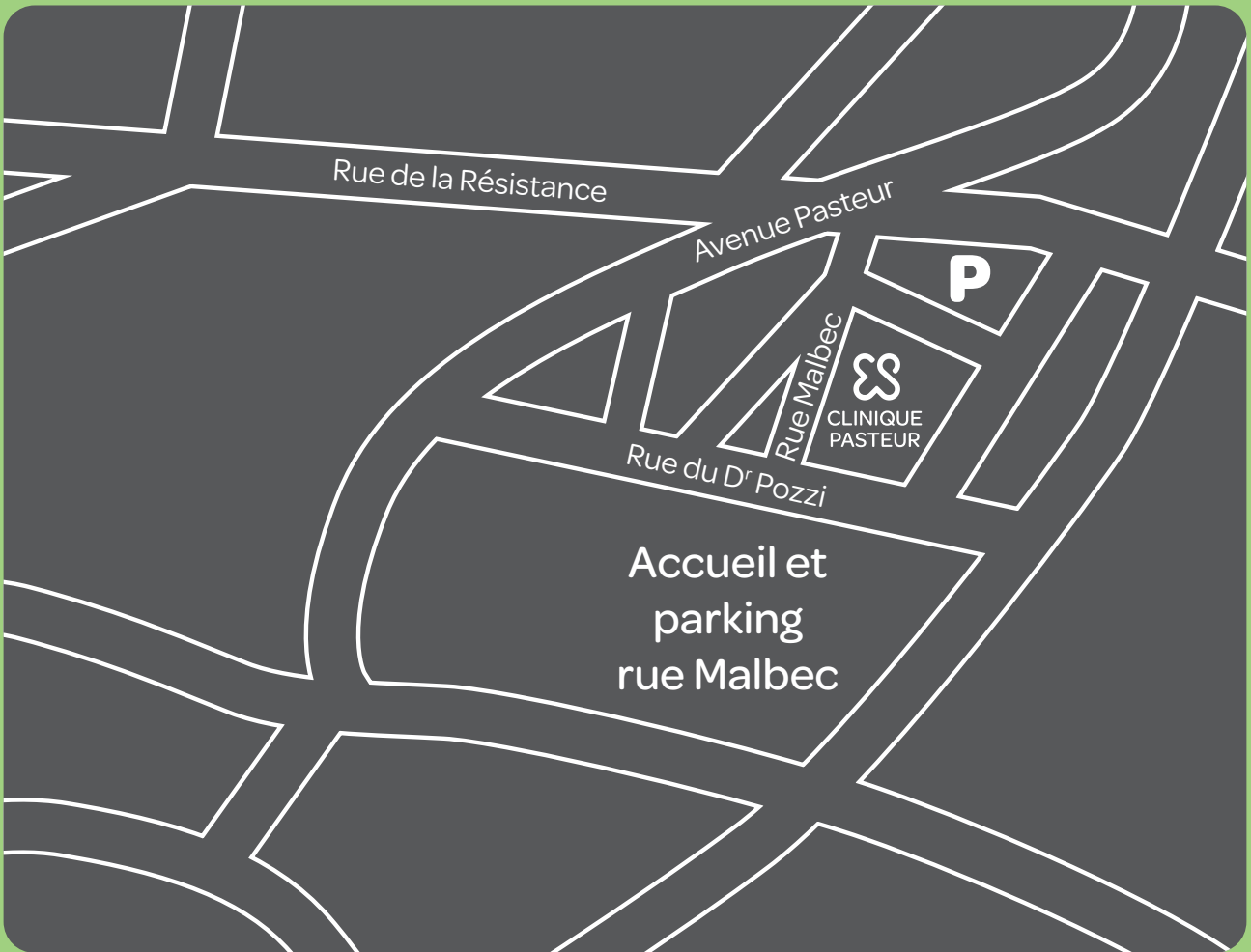
L'ESPRIT D'ÉQUIPE

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

..... NOTRE ENGAGEMENT RSE


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


ELSAN, **#Responsable&Engagé**



ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

 En bus : ligne 2 - arrêt Jardin Perdoux

 Navette coeur de ville :
• Place de la république
• Place du foirail

 Parkings à proximité :
• Parking de la Clinique
• Parking du Foirail
• Parking de la République