



ELSAN

HÔPITAUX PRIVÉS DU HAINAUT

POLYCLINIQUE VAUBAN

POLYCLINIQUE DU PARC

CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE DE LA ROUGEVILLE



Livret d'accueil

Les soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Sommaire

Table des matières

I - BIENVENUE	4
II - ADMISSION – FORMALITES ADMINISTRATIVES	5
III - ARRIVEE DANS LE SERVICE.....	6
Documents.....	6
Identitovigilance	6
Prise en charge par le personnel soignant.....	6
Consultation avec le médecin.....	6
Traitements en cours	6
IV – SEJOUR.....	7
Votre chambre	7
Repas	7
Hôtellerie et Services personnalisés	7
Téléphone.....	7
Accompagnant.....	7
Visites.....	7
Permission de sortie	7
Hygiène et environnement.....	7
Hygiène des mains.....	7
Suivi social / suivi psychologique	7
Tabac / Addictions	8
Activités	8
Linge et effets personnels.....	8
Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing	8
Valeurs.....	8
Sécurité.....	8
Parking.....	8
Interprètes	8
Silence.....	8
V – SORTIE	9
Continuité des soins.....	10
Transports.....	10
Sortie contre avis médical.....	10
Satisfaction	10
VI - DROITS ET DEVOIRS.....	11
Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé.....	11
Informations sur un dommage associé aux soins	11

Accès au Dossier Patient	11
Modalités de conservation des dossiers.....	11
Don d'organes et de tissus.....	11
Directives anticipées	11
Désignation de la personne de confiance.....	12
Patients majeurs sous tutelle	12
Non divulgation de présence	12
Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits .	12
Dossier Médical Partagé (DMP).....	12
Recherche	12
Associations	13
Commission Des Usagers (CDU).....	13
Médiateur à la consommation	13
Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD).....	13
Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).....	13
Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)	13
Bientraitance	13
Elèves et stagiaires	13

I - BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner au service de Soins de Suite et Réadaptation de la Polyclinique Vauban en vue d'une hospitalisation.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à la Polyclinique Vauban. Autour d'un service 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 Polyclinique Vauban 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

II - ADMISSION – FORMALITES ADMINISTRATIVES

Quoi ?

A votre arrivée, il est nécessaire d'effectuer les formalités administratives auprès du bureau des entrées. Le secrétariat vous aidera dans vos démarches et reste à votre disposition durant votre séjour.

Quand ?

Vous devez réaliser votre admission dès votre arrivée dans l'établissement. Les admissions sont réalisées du lundi au vendredi de 6h30 à 19h.

Où ?

Votre admission sera réalisée par les hôtesse, au bureau des entrées.

Une question ?

N'hésitez pas à contacter directement le service des admissions au : 03 59 75 17 52

Documents

Lors de votre admission, pour que votre dossier administratif soit complet, que votre hospitalisation soit prise en charge et pour vous dispenser de l'avance des frais le cas échéant, vous devez vous munir des documents ci-après :

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

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs).
- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation.
- Votre carte Vitale ainsi que son attestation en cours de validité.
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une.
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance (et ses coordonnées)
- Le formulaire de désignation de la personne à prévenir (et ses coordonnées)
- Les coordonnées de votre médecin traitant
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS), votre attestation de prise en charge.
- Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, le triptyque établi par votre employeur.
- Si vous êtes pensionné(e) (invalidé) ou à la retraite, votre carte vitale à jour ou votre titre de pension.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits.

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

- Vous devez nous fournir votre pièce officielle d'identité (passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité).
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance santé et/ou vous pouvez nous présenter votre carte européenne de santé.
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, nous vous demanderons une demande acceptée de prise en charge par l'organisme prenant en charge vos frais de santé, cela peut être un formulaire en fonction des éventuels accords entre les caisses nationales (par exemple formulaire SE 352 pour l'Algérie).
- Dans le cas où vous êtes pris(e) en charge par un organisme tiers qui vous a dirigé vers notre établissement, nous devrions avoir reçu un règlement au titre de votre prise en charge ou accepté une garantie de prise en charge. Nous vous le confirmerons.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

- Vous êtes redevable de la totalité des frais, un devis peut vous être remis à votre demande.

Hôtellerie et services personnalisés

Le bon déroulement de votre séjour et votre rétablissement passent également par votre confort et votre bien être. Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de produits et de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales.

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

III - ARRIVEE DANS LE SERVICE

Documents

Lors de votre arrivée, pour que votre dossier soit complet, vous devez vous munir des documents ci-après :

- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler, ...)
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours ;
- Vos comptes rendus d'hospitalisation ;
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation.

Identitovigilance

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

Un bracelet nominatif vous sera remis par l'infirmière. 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.

Prise en charge par le personnel soignant

A votre entrée, vous serez pris en charge par l'équipe de soins. Une évaluation de votre état de santé sera réalisée par une infirmière et un(e) aide-soignant(e).

Consultation avec le médecin

Le médecin du service vous verra en consultation. Il fera une anamnèse complète de votre état de santé, vous informera de la prise en charge médicale durant votre séjour et fixera avec vous des objectifs de séjour qui formeront votre projet de soins. Ce projet sera complété en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire et ajusté chaque semaine en fonction de votre évolution.

Traitements en cours

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

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

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 : medicaments.gouv.fr

Votre médecin vous a peut-être prescrit un médicament biosimilaire, c'est un médicament biologique développé pour être similaire à un médicament biologique de référence dont le brevet est tombé dans le domaine public. On appelle médicament biologique ou biomédicament un médicament produit à partir d'organismes vivants.

Pour être commercialisé, le biosimilaire est évalué de manière très stricte par l'Agence Européenne du médicament (EMA). Leur efficacité et leur sécurité sont donc démontrées et sont similaires à leur médicament de référence.

Le biosimilaire est aussi efficace et se présente sous la même forme que son médicament de référence, il sera aussi bien supporté. Il est administré de la même façon, à la même dose et à la même fréquence.

IV – SEJOUR

Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande. Certaines complémentaires santé peuvent rembourser, en tout ou partie, les frais de chambre particulière.

Repas

Les repas sont adaptés aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous êtes concerné(e), veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée. Retrouvez la carte des menus dans votre chambre. Si vous souhaitez améliorer vos habitudes alimentaires, une nutritionniste et une diététicienne peuvent également vous aider durant votre séjour.

Hôtellerie et Services personnalisés

Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières variées : TV, Wifi, ou repas gourmands. Retrouvez le détail de ces offres sur les fiches de prestations hôtelières jointes à ce livret.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement.

Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des admissions pour connaître l'offre réservée aux accompagnants. Les frais d'accompagnement (lit et petit-déjeuner) peuvent vous être remboursés selon le niveau de garantie de votre mutuelle.

Visites

Pour préserver le repos des patients et permettre la bonne exécution des soins, les visiteurs sont les bienvenus de 13h à 20h. Demandez à vos visiteurs d'être en nombre raisonnable (2 personnes souhaitables) et d'être discrets. Tout accompagnant ou visiteur devra quitter la chambre au moment des soins. Vos visiteurs ne sont pas autorisés à apporter des plantes ou fleurs car elles présentent un risque infectieux important. De même, ils ne sont pas autorisés à vous rendre visite s'ils sont porteurs d'un virus contagieux (gastro-entérite, rhume, grippe...).

Permission de sortie

Une permission de sortie peut vous être accordée par le médecin en fonction de votre santé et des impératifs de votre traitement, elle ne peut dépasser 24h.

Hygiène et environnement

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les plantes en terre, les fleurs coupées, les aliments périssables provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Hygiène des mains

Nous vous invitons à veiller à une hygiène correcte des mains. Pour cela des explications vous seront apportées dans le but d'effectuer une friction hydro-alcoolique optimale. Les solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans le service.

Suivi social / suivi psychologique

Une assistante sociale et une psychologue peuvent vous aider le cas échéant. Parlez-en à votre médecin référent.

Tabac / Addictions

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. Si vous avez une addiction (tabac, alcool, drogue...) et si vous souhaitez de l'aide, une écoute, nous sommes présents pour vous accompagner dès votre entrée au centre.

Activités

Des activités vous sont proposées. Le planning des activités est affiché dans le service. Une bibliothèque ainsi que des jeux de société sont à votre disposition.

Linge et effets personnels

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

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

À votre arrivée, signalez aux infirmiers(e)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing. L'établissement ne pourra être tenu responsable de sa perte ou de sa détérioration. Pensez à apporter votre étui à lunettes. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de les égarer.

Valeurs

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que des objets strictement utiles à votre séjour. Un coffre-fort est à votre disposition dans les chambres particulières. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets.

Sécurité

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

Parking

Le parking est à la disposition des visiteurs. 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. La Clinique décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme.

Interprètes

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

Silence

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

V – SORTIE

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire. La préparation de la sortie se fait la veille avec l'infirmière (ambulance,...). L'heure de sortie est fixée à 11h avec remise des différents documents (courrier, ordonnances, examens biologiques et radiologiques) ainsi que les traitements médicamenteux.

Si vous quittez le service sur votre propre initiative, vous devez signer une attestation de sortie contre avis médical.

Merci de vous rendre au service facturation au rez-de-chaussée pour valider votre sortie.

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

Si vous êtes assuré social :

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

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

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

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

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

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ du centre, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins. Prévoyez un rendez-vous rapidement après votre sortie avec votre médecin traitant.

Transports

Pour un transfert vers un autre établissement de santé nous prenons en charge votre transport. Pour les autres transferts vous avez le choix de votre transporteur. Le personnel de la clinique peut se charger de le contacter. Veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

Sortie contre avis médical

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

Satisfaction

Questionnaire de satisfaction eSatis : votre opinion nous est précieuse !

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à répondre à l'enquête nationale eSatis élaborée par le ministère de la santé : après votre retour à domicile, vous recevrez un e-mail vous invitant à répondre à un questionnaire en ligne.

Ce questionnaire est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services, une boîte à suggestion est présente au sein du service.

VI - DROITS ET DEVOIRS

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

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

Informations sur un dommage associé aux soins

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

Accès au Dossier Patient

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de la Clinique, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Modalités de conservation des dossiers

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

Don d'organes et de tissus

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

Directives anticipées

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

Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est 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 majeurs sous tutelle

Toute hospitalisation d'un majeur protégé nécessite une autorisation signée par le représentant légal. Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs tuteurs. Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient 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 tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

Non divulgation de présence

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

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

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Polyclinique VAUBAN 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 ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement. L'établissement 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 l'établissement 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 ?

Mon Espace Santé- Dossier Médical Partagé (DMP)

A l'occasion de votre prise en charge, et dès lors que votre identité sera vérifiée, nos équipes alimenteront votre espace santé avec les documents suivants : ordonnance de sortie, lettre de liaison avec le médecin traitant (courrier de sortie)

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site <https://www.ameli.fr/assure/sante/mon-espace-sante>

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 leurs 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.

Associations

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

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.

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.

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.

Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

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 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).

Elèves et stagiaires

Sauf opposition de votre part, des élèves ou stagiaires pourront participer à votre prise en charge. Il vous est possible de refuser en l'indiquant à un(e) infirmier(ère) de service.

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.

Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit.

Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et / ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.

LUTTER CONTRE LA DOULEUR NOTRE ENGAGEMENT

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

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

PRÉVENIR & SOULAGER

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

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

ÉVALUER



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

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à votre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

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