LES GESTES BARRIÈRES

Lavez-vous les mains

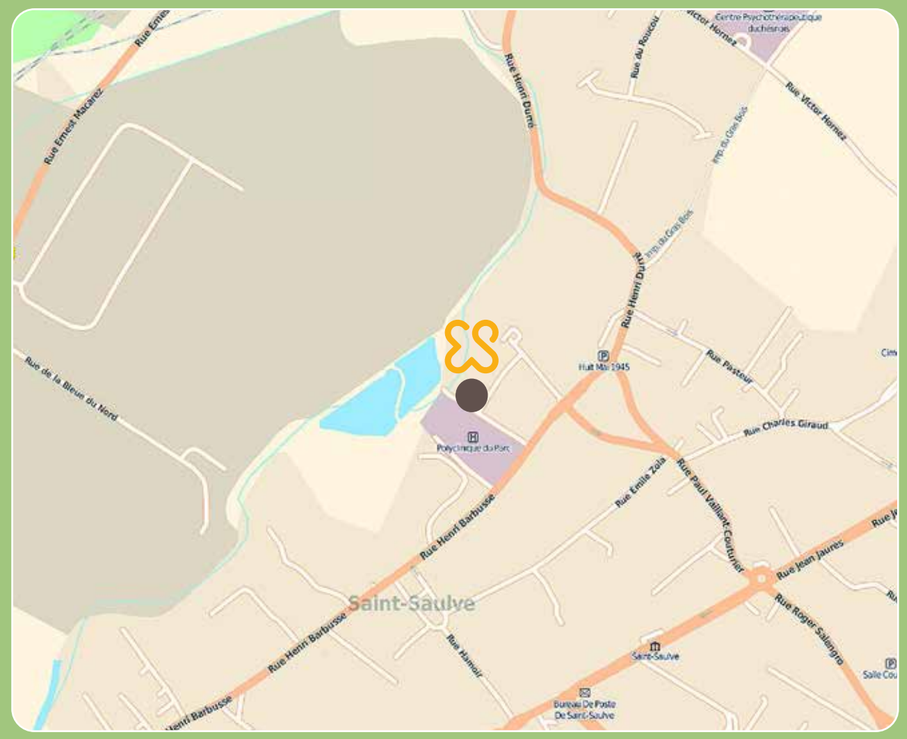
Éternuez et toussez dans votre coude

Aérez la pièce régulièrement

Respectez la consigne en vigueur lors de votre venue

Polyclinique du Parc Saint-Saulve
48, rue Henri Barbusse - 59880 Saint Saulve

Mail de contact : @elsan.care
Numéro de téléphone : Accueil : 03 59 75 07 51
www.elsan.care/fr/polyclinique-parc/accueil



Accès à l'établissement (privilégiez un mode de déplacement décarboné)

Pour se rendre en voiture
Autoroute de Bruxelles, sortie 23 Saint-Saulve

Par les transports en commun
- En bus : Ligne 15 ou 16 puis ligne S1 arrêt «Saint-Saulve Place»

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ
PARLONS-EN

Réalisé et imprimé par Cloître Imprimeurs à Saint-Thonan (Finistère) - ÉDITION novembre 2025

ELSAN

POLYCLINIQUE DU PARC SAINT SAULVE

PASSEPORT AMBULATOIRE

Livret d'accueil Chirurgie

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

Charte de la personne hospitalisée

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

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.
Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

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

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

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

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit.
Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

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

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :
www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.

Lutter contre la douleur
Notre engagement

Reconnaître

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

Prévenir & soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.
Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.
Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.
La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Retrouvez toutes nos chartes sur www.elsan.care/fr/droits-et-devoirs

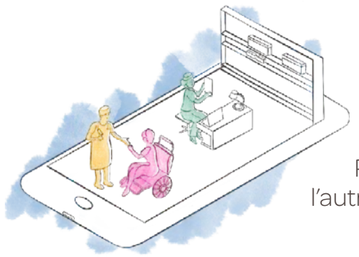
Groupe leader dans l'hospitalisation privée en France, ELSAN c'est :

- **217** établissements et centres en France
- **5** millions de patients/an
- **28 000** collaborateurs
- **7 500** médecins

Réunis autour d'1 mission

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

et de 3 valeurs



Le lien social et nos racines territoriales

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

L'attention à l'autre

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

L'esprit d'équipe

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

.... Notre engagement RSE

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

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à la polyclinique du Parc.
Nous vous remercions pour votre confiance et nous vous souhaitons un bon séjour.

Ce livret a pour but de :

Vous aider à mieux connaître l'établissement,
Vous donner des informations sur vos démarches et votre séjour.

Nos équipes sont à votre écoute pour vous donner les soins et l'accompagnement nécessaires.
La sécurité et la qualité des soins sont très importantes pour nous. Nous mettons tout en place pour que votre séjour se passe bien.

Votre avis est précieux. Pendant votre séjour ou après, nous pourrons vous demander de partager votre expérience. Cela nous aide à mieux vous accompagner, vous et les autres patients. Merci de prendre un moment pour y répondre.

La Direction de la Polyclinique du Parc

Sommaire

Votre entrée 4

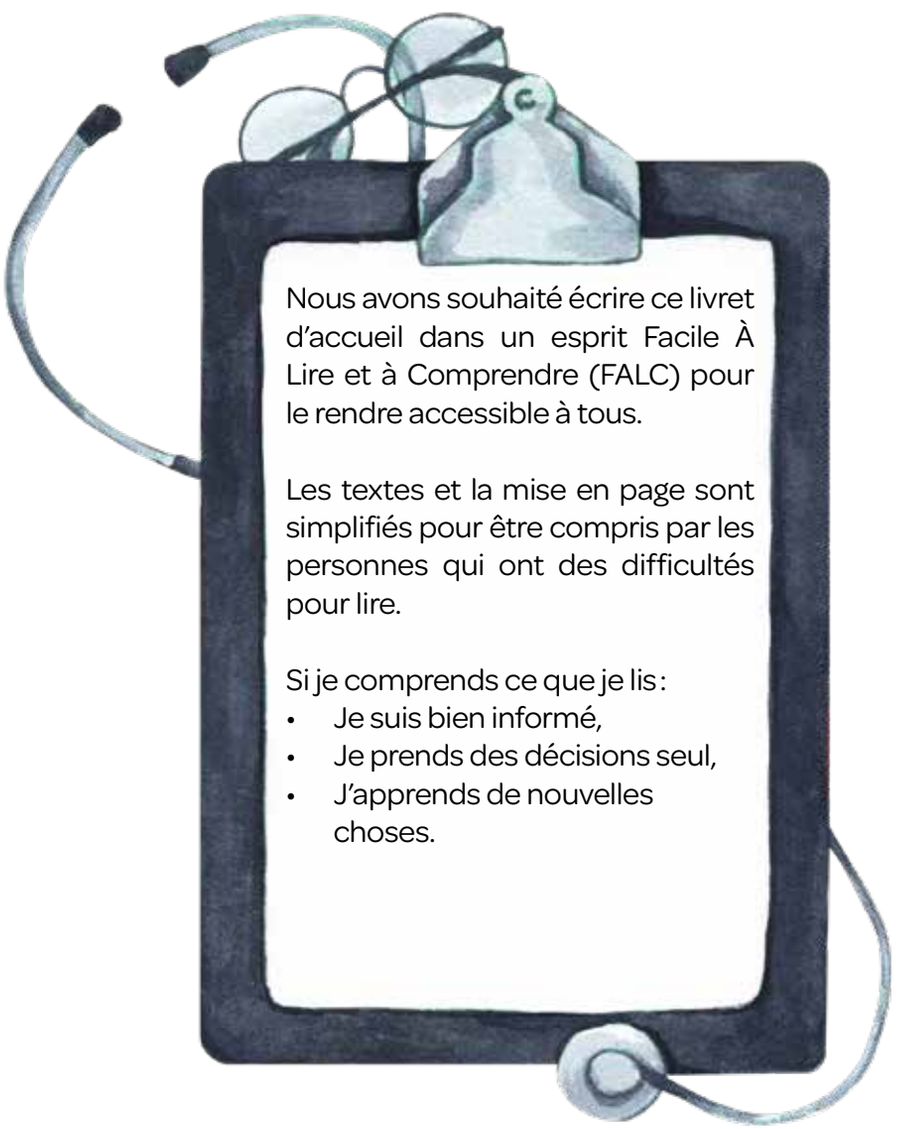
Votre séjour 6

Votre sortie 10

Votre avis 12

Vos droits 13

Vos notes 18



Nous avons souhaité écrire ce livret d'accueil dans un esprit Facile À Lire et à Comprendre (FALC) pour le rendre accessible à tous.

Les textes et la mise en page sont simplifiés pour être compris par les personnes qui ont des difficultés pour lire.

Si je comprends ce que je lis :

- Je suis bien informé,
- Je prends des décisions seul,
- J'apprends de nouvelles choses.

Votre entrée

À l'entrée à la clinique

- Présentez-vous à l'heure et au lieu qui vous ont été indiqués. Vous serez ensuite pris en charge par l'équipe soignante qui vous conduira dans votre chambre.
- Vous devez apporter votre dossier administratif complété
- Vous pouvez choisir votre prestation hôtelière

Votre dossier administratif

Au moment de votre entrée, vous ou votre famille devez apporter vos documents :

- Votre carte d'identité, ou votre passeport, ou votre titre de séjour,
- Votre livret de famille, pour les personnes de moins de 18 ans ainsi que l'autorisation d'opérer signée par les 2 parents, ainsi que leurs pièces d'identité,
- Votre bon d'admission,
- Votre carte vitale, ou votre attestation de sécurité sociale, ou votre carte d'aide médicale d'état,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Vos résultats d'examens, comme les radios,
- Votre bilan sanguin,
- Les dernières ordonnances de vos médicaments,
- Les médicaments que vous prenez,
- Votre carte de mutuelle, ou le document de prise en charge, ou votre attestation de complémentaire santé solidaire.

Une question ?

N'hésitez pas à contacter directement le service des pré-admissions au 0327239297

Cas particuliers

Si vous êtes en accident du travail, vous devez apporter la feuille d'accident du travail donnée par votre employeur ou la feuille de prise en charge de l'assurance.

Si vous venez d'un pays de la Communauté Économique Européenne, vous devez apporter votre carte E111.

Si vous venez d'un pays qui ne fait pas partie de la Communauté Économique Européenne (CEE), vous devez apporter votre prise en charge d'un organisme d'assurance de votre pays d'origine.

Votre chambre

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

Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de prestations et de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales. Vous pourrez choisir votre niveau de prestations dès la pré-admission.

Votre séjour

Vous pouvez être soigné ou opéré à la clinique.

Vous allez être opéré : votre parcours en chirurgie ambulatoire ou en hospitalisation.

Vous pouvez vous faire opérer en ambulatoire ou en hospitalisation.

- Chirurgie ambulatoire : Vous vous faites opérer et vous rentrez chez vous le même jour.
- Chirurgie en hospitalisation : Vous vous faites opérer et vous restez dormir à la clinique.

Douche avant opération

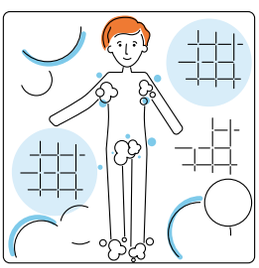
Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit une douche pré-opératoire, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes :

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

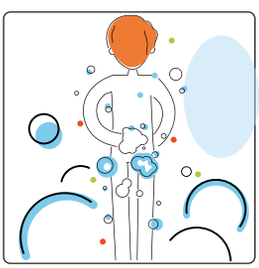
2 Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.

3 Faites mousser abondamment.

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

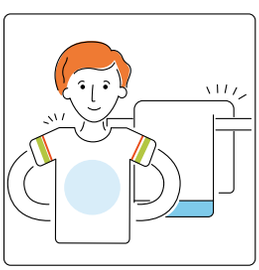


5 Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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

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



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

En cas d'hospitalisation, nous vous remercions de prévoir votre nécessaire de toilette

Votre séjour

Identité

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

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'admission. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement à l'infirmière.

Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre nom, prénom et date de naissance aux personnels soignants qui vous en feront la demande.

Aidant

Votre aidant/accompagnant peut venir avec vous dans l'établissement pour la journée pendant les horaires de visite. En cas d'hospitalisation et si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille ou votre aidant pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des admissions pour connaître l'offre réservée aux accompagnants. Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.

Traitements en cours

Si vous avez apporté vos médicaments personnels, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service ; n'oubliez pas de les réclamer lors de votre sortie.

Repas (collation en ambulatoire)

Les repas sont adaptables aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime ou que vous êtes allergique à certains aliments, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

En cas d'hospitalisation, la carte des menus vous sera remise le jour de votre arrivée dans le service. Pour adapter votre menu, le service de restauration passera dans votre chambre.

Hygiène et environnement

Pour limiter les risques d'infection, les animaux et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement, ou d'apporter de l'alcool.

Nous vous remercions également de respecter nos efforts en matière d'économie d'eau et d'énergie.

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

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

Objets de valeur

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

Services supplémentaires

L'établissement peut faire appel à des professionnels spécialisés :

- Traducteur de votre langue
- Assistante sociale
- Psychologue

Votre sortie

À la sortie de la clinique

- Vous devez passer à l'accueil de la clinique
- Vous aurez tous vos papiers médicaux
- Vous devez être accompagné
- Vous devez régler
  - Votre chambre
  - Votre chirurgien (si dépassements d'honoraires) et votre anesthésiste
  - Vos prestations de confort choisies pendant votre séjour

Si en rentrant chez vous, vous ressentez

- Des douleurs importantes
- Une température supérieure à 38.5°C
- Vous saignez
- Vous vomissez

Alors vous devez appeler tout de suite l'établissement

Les numéros utiles :

- Service d'urgence : 0327239277
- Service de chirurgie Ambulatoire : De 7H à 20H : 0327231695
  Après 20H, les dimanches et jours fériés : 0327231697

Quelques jours après votre hospitalisation

Vous recevrez un questionnaire de satisfaction par mail. Votre avis est important. Il aide l'établissement à améliorer l'accueil et les soins de l'établissement.

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 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 23 € 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 32 € est demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 € (selon le décret 2026-228 du 30 mars 2026) 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.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments choisis dans le cadre de l'offre hôtelière et des prestations de service de 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

Dépassement d'honoraires

Certains médecins ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à facturer des dépassements d'honoraires qui sont parfois pris en charge par les complémentaires de santé.
Les médecins concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires et dépassements qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de leur demander un devis.
Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au service des admissions-sorties.

Votre avis

Votre satisfaction est la priorité des professionnels de l'établissement.

C'est pourquoi nous recueillons l'avis des patients en continu.
Si vous souhaitez remercier des professionnels ou exprimer votre insatisfaction, vous pouvez :

- En faire part directement aux professionnels concernés
- Répondre aux éventuelles enquêtes de satisfaction
- Écrire une lettre
- Contacter les représentants des usagers

Les enquêtes

Durant le séjour, les professionnels peuvent vous demander de participer à une enquête de satisfaction.
Cette enquête peut prendre la forme d'un entretien ou d'un questionnaire papier.
Après votre sortie, vous pouvez recevoir un questionnaire de satisfaction par mail.
Ces enquêtes de satisfaction par mail peuvent être réalisées :

- Par le Ministère de la Santé (enquête e-Satis)
- Par l'établissement

Les lettres

Dans la lettre, vous devez écrire :

- Votre prénom et votre nom
- Votre date de naissance
- Votre adresse
- Votre téléphone/e-mail
- La date de votre séjour dans l'établissement
- Le service dans lequel vous avez été hospitalisé
- Le message de remerciement ou le problème rencontré
- Vous devez envoyer cette lettre à cette adresse : christine.bassez@elsan.care

Les représentants des usagers

Un représentant des usagers est une personne extérieure à la clinique.

- Cette personne vous écoute
- Cette personne fait remonter les problèmes à l'établissement.
- Cette personne propose des actions pour améliorer l'établissement.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers

- Par mail : ssa.representantsusagers@elsan.care
- Par courrier : 48, rue Henri Barbusse - 59880 Saint-Saulve

Vos droits, vos devoirs

Votre personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne à prévenir.
C'est la personne que l'établissement 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.

Accès au Dossier Patient

La demande de votre dossier médical
Les professionnels de santé notent :

- Ce qu'il se passe pour vous à la clinique
- Vos problèmes de santé ou vos maladies
- Vos médicaments
- Vos examens
- Vos soins.

Ces notes sont rangées dans votre dossier médical.
Vous pouvez demander une copie de votre dossier médical à la clinique.
Pour demander la copie de votre dossier médical,
Vous devez faire une demande par courrier au directeur.

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. À 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.

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 potentiels. 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
Vous pouvez rédiger des directives anticipées sur papier libre.
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.

Le 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.

Désignation de la personne de confiance
Vous pouvez choisir une 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.
Pour les patients majeurs protégés : toute intervention ou toute anesthésie générale nécessite une autorisation du tuteur si l'état de la personne protégée ne lui permet pas de prendre seule une décision personnelle éclairée.

Chaque fois que cela est possible, le médecins en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisée est affichée à l'entrée de la clinique et dans les services.
Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées après consentement de l'intéressé, exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

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

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 polyclinique du Parc membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement. Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement- pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement, (www.elsan.care/fr/polyclinique-parc/accueil), 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 polyclinique du Parc et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).
La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la polyclinique du Parc et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :
(1) Qui collecte vos données 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 Établissement 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 œuvre 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'Établissement.
Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Établissement.
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 œuvre 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'Établissement 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 8e.

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

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

La CDU (Commission des Usagers) est là pour représenter les patients et leurs proches.
Elle écoute vos remarques, répond à vos questions et aide à améliorer la qualité de votre séjour.
Pour les contacter, vous pouvez écrire à :
Par mail : christine.bassez@elsan.care
Par courrier : 48, rue Henri Barbusse - 59880 Saint-Saulve
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 et les résultats des enquêtes de satisfaction sont affichés à l'entrée de la clinique et dans tous les services.

Médiateur à la consommation

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

Comité de Lutte contre la Douleur

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

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins

Au sein de l'établissement le CLIAS organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.

Il est assisté sur le terrain par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée du personnel spécialisé dans ce domaine.

La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

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

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.

Indicateurs qualité et sécurité des soins

Depuis de nombreuses années, nos équipes médicales, soignantes et administratives avec la Direction et la Conférence Médicale d'Établissement ainsi qu'avec l'aide des représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Nous recueillons de nombreux indicateurs construits par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ils nous permettent de mesurer, année après année, nos progrès. Le taux de satisfaction des patients mesuré à travers l'analyse des questionnaires de sortie est un de ces indicateurs.

Tous ces indicateurs sont affichés à l'entrée de la clinique et dans les services de soins. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site internet : www.elsan.care/fr/polyclinique-parc/accueil

Identité Nationale Santé (INS)

Bien identifié(e), bien soigné(e) !

Depuis le 1er 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 de votre suivi medico-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 espace numérique de santé. Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

L'intégralité des textes liés à vos droits et vos devoirs en tant que patient est disponible ici : https://www.elsan.care/fr/droits-et-devoirs

Vos notes