

 ELSAN

POLYCLINIQUE  
DU SIDOBRE

**Livret d'accueil**



PASSEPORT HOSPITALISATION  
Livret d'accueil Chirurgie - Médecine

# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Polyclinique du Sidobre en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

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

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Polyclinique du Sidobre s'est engagée dans une démarche qualité et gestion des risques. 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](http://www.has-sante.fr) et sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La Direction de la Clinique

## Sommaire

Préadmission	4
Anesthésie - Examens	6
Admission	8
Séjour	10
Sortie	12
Droits & devoirs	14

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

Les informations en bas de chaque onglet correspondent à des documents à ramener et/ou à signer impérativement.

Les consentements sont à signer et à rendre le jour de votre admission. Dès qu'un document vous est remis pensez à l'intégrer dans ce passeport.

# Votre parcours

## CONSULTATION AVEC LE MÉDECIN



### Quand

.....

### Où

.....

### Document à prévoir

- Carte Vitale

### Documents remis

- Feuille d'hospitalisation
- Consentement
- Fiche d'information sur l'opération
- Questionnaire d'anesthésie
- Formulaire « Autorisation d'opérer un patient mineur »

## PRÉADMISSION



- Enregistrer votre hospitalisation
- Choisir vos prestations hôtelières

### Quand

Entre la consultation médicale et la consultation d'anesthésie

### Où

À l'accueil

### Documents à prévoir

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou permis de conduire)
- Carte Vitale
- Carte de complémentaire santé

### Documents remis

- L'offre hôtelière
- Indicateurs qualité des soins
- Formulaire « Directives anticipées »
- Formulaire « Désignation de la personne de confiance »

Votre adresse mail vous sera demandée pour participer à l'évaluation nationale E-SATIS

## ANESTHÉSIE OU EXAMENS



- Préparer votre intervention

### Date

.....

### Où

Consultation Anesthésie

### Documents à prévoir

- Questionnaire d'anesthésie renseigné
- Ordonnances de traitement personnel
- Résultats des derniers bilans sanguins
- Carte de groupe sanguin
- Documents médicaux (radios, scanners, comptes rendus de spécialistes)
- Carnet de santé pour les mineurs

Coordonnées de prise de rdv en consultation d'anesthésie :

- Groupe d'anesthésistes  
05 63 71 88 72



## ADMISSION



- Enregistrer votre admission
- Valider vos prestations hôtelières

### Date

### Lieu

- Accueil

### Documents à prévoir

- Pièce d'identité
- Carte Vitale
- Carte de complémentaire santé
- Bilans médicaux
- Ordonnances
- Consentements
- Désignation de la personne de confiance
- Directives anticipées
- L'autorisation d'opérer pour les mineurs signée des deux parents

### Document remis

- Questionnaire de satisfaction

## AMBULATOIRE

Vous serez contacté la veille pour vous préciser l'heure et le lieu de votre admission

## SÉJOUR



### Numéro de chambre

---

### Rappels

- Horaire des visites
- Prestations hôtelières : composez le 9

### Document à remplir

- Questionnaire de satisfaction

## SORTIE



- Régler vos prestations

### Date prévisionnelle

---

### Document à remettre

- Questionnaire de satisfaction

### Documents remis

- Lettre de liaison (courrier adressé au médecin traitant)
- Ordonnances de sortie
- Consignes de retour à domicile
- Résultats des examens réalisés au cours du séjour, y compris vos clichés radiologiques

# Préadmission



## CE QU'IL FAUT RETENIR

### Quoi ?

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

Le personnel du service des admissions se tient à votre disposition pour préparer votre hospitalisation.

Un agent d'accueil administratif enregistrera votre date d'entrée dans l'établissement ainsi que vos souhaits hôteliers. Il établira avec vous, avant la date d'hospitalisation prévue, le jour de la consultation d'anesthésiste, votre dossier de préadmission.

Ce dossier vous permet d'effectuer à l'avance les formalités d'admission et réduira l'attente lors de votre entrée. Lors de votre inscription, vous pouvez réserver une chambre particulière. Soyez assuré(e) que nous ferons tout notre possible, dès votre admission ou en cours d'hospitalisation, pour respecter votre choix dans la mesure de nos disponibilités.

### Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre préadmission après votre consultation du praticien spécialisé (chirurgien, médecin).

**IL EST IMPÉRATIF DE FAIRE VOTRE PRÉADMISSION AVANT LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE (MERCİ DE PRÉVOIR 30 MINUTES AVANT LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE).**

### Où ?

La préadmission a lieu à l'accueil.

## DOCUMENTS

Pour que votre dossier administratif soit complet et que selon votre situation, votre hospitalisation puisse être prise en charge en tout ou partie par votre complémentaire santé et/ou que vous puissiez être dispensé(e) de l'avance des frais, vous devez impérativement vous munir des documents suivants :

### **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.
- **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) (invalide) ou à la retraite, votre carte vitale à jour ou votre titre de pension.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits.
- La feuille d'hospitalisation remise lors de la consultation du médecin.

## HÔTELLERIE ET SERVICES PERSONNALISÉS

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 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.



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

- Vous devez nous fournir votre pièce officielle d'identité (passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité).
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance santé et/ou vous pouvez nous présenter votre carte européenne de santé.
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, nous vous demanderons une demande acceptée de prise en charge par l'organisme prenant en charge vos frais de santé, cela peut être un formulaire en fonction des éventuels accords entre les caisses nationales (par exemple formulaire SE 352 pour l'Algérie).

Dans le cas où vous êtes pris(e) en charge par un organisme tiers qui vous a dirigé vers notre établissement, nous devrions avoir reçu un règlement au titre de votre prise en charge ou accepté une garantie de prise en charge. Nous vous le confirmerons.

### **Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :**

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



### **Une question ?**

**N'hésitez pas à contacter directement la clinique qui vous mettra en relation avec le service des préadmissions.**



### **Document à classer ici :**

- Hôtellerie et services personnalisés



## CE QU'IL FAUT RETENIR

Pour votre consultation d'anesthésie, nous avons besoin de disposer des documents suivants :

- La fiche Information pré-opératoire / Consentement renseignée et signée
- Les ordonnances de traitement personnel
- Les résultats des derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Documents médicaux (radios, scanners, comptes rendus de spécialistes...)
- Carnet de santé pour les mineurs

Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne détentrice de l'autorité parentale d'être présents.

**Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les 2 parents et remis le jour de l'admission.**

Vous pouvez avoir besoin d'un examen complémentaire prescrit par votre médecin.  
Nous avons les structures pour vous permettre de les réaliser à la clinique :

- Laboratoire d'analyses médicales
- Radiologie, IRM, Scanner, Ecographie (sur rendez-vous)



## INFORMATIONS SUR L'ANESTHÉSIE

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

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

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



### Documents à classer ici :

- Feuille de recueil des consentements
- Questionnaire médical





## CE QU'IL FAUT RETENIR



L'accueil, situé dans le hall central de la clinique, est ouvert tous les jours, de 7 h à 19h30.

### LES ÉLÉMENTS À RAPPORTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR SONT LES MÊMES QUE CEUX ÉNONCÉS POUR LA PRÉADMISSION, AUXQUELS S'AJOUTENT :

- La feuille de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie, mineurs) datée et signée ;
- Les feuilles d'information sur l'intervention ;
- Votre carte de groupe sanguin ;
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler, ...);
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours ;
- Vos comptes rendus d'hospitalisation ;
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation ;
- La feuille d'hospitalisation remise à la consultation du praticien.

} À dater et signer

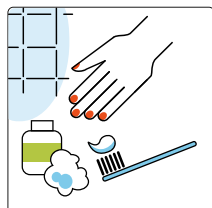


**L'autorisation d'opérer pour les mineurs doit être datée et signée par les deux parents ou par la personne titulaire de l'autorité parentale.**



## Douche pré-opératoire

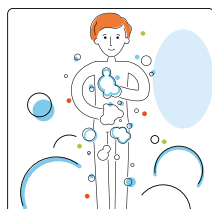
Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit une douche pré-opératoire, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes :



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



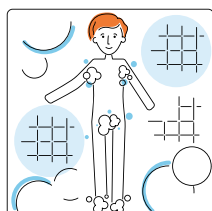
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



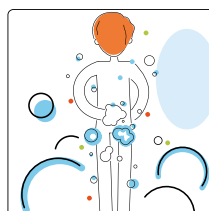
Faites mousser abondamment.



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



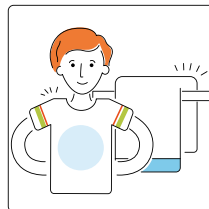
Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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



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.



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

## Identitovigilance

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

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'admission, il est nécessaire de le garder tout au long du séjour. 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 au personnel soignant qui vous en fera la demande.

## 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 ou du médecin anesthésiste. Pensez à rapporter vos ordonnances.



### Document à classer ici :

- Les résultats des indicateurs de qualité et sécurité des soins

# Séjour



## Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande. Certaines compléments 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.



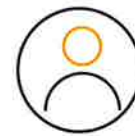
## Hôtellerie et Services personnalisés

Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières et des services personnalisés variés : TV, Wifi.... Retrouvez le détail de ces offres sur les fiches de prestations hôtelières jointes à ce livret. Pour toutes demandes de renseignement, contactez le 9 depuis le poste fixe de votre chambre.



## 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.



## 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 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.



## Visites

Les visites sont autorisées de 12h à 20h du lundi au dimanche si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes.

Des dispositifs particuliers sont pris pour les visites des patients en soins continus. Veuillez respecter les consignes données par le personnel soignant.

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



## 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 et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.**

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



### **Prothèses dentaires, 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.

Un boîtier vous sera remis pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). 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.

A défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



### **Sécurité**

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

Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs.

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**

Un parking est à la disposition des patients, des accompagnants et des visiteurs devant l'établissement. Nous vous demandons de bien vouloir limiter votre vitesse et de ne pas stationner sur les emplacements réservés aux ambulances et personnes handicapées.

Le parking n'est pas gardé, 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.



### **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 la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



### **Document à compléter**

- Questionnaire de satisfaction



## CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date et l'heure de sortie sont fixées par votre praticien.

### **Le jour de votre départ vous seront remis :**

- La lettre de liaison
- Vos examens, bilans, traitements personnels, clichés radiologiques
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles
- Votre bulletin de sortie

### **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(e) social(e) :**

- 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(e) social(e)**, 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.

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

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

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

**Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)**, vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments.

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



### **PENSEZ À REMETTRE VOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez dans votre chambre dès votre entrée. Il 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 observations (positives et négatives) nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Une synthèse est diffusée à l'ensemble du personnel. Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, vous êtes susceptible d'être invité(e) par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

#### **Continuité des soins**

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

#### **Sortie d'un mineur**

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Nous vous recommandons de prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

#### **Transports**

Pour un transfert vers un autre établissement de santé nous prenons en charge votre transport.

Pour les autres transferts vous avez le choix de votre transporteur. Le personnel de la clinique peut se charger de le contacter. Veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

#### **Sortie contre avis médical**

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.

#### **Compléments d'honoraires**

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

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

Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant directement au secrétariat du médecin.

## **AMBULATOIRE**

#### **APPEL DU LENDEMAIN**

Un(e) infirmier(e) de l'unité ambulatoire vous contactera par téléphone le lendemain de votre opération afin de s'assurer de votre bon état de santé depuis votre sortie de la clinique. Lors de cet entretien, l'infirmier(e) pourra répondre à toutes vos questions. Il (Elle) vous rappellera également les numéros d'urgence en cas de problème dans les jours qui suivent.



#### **Documents à classer ici**

- Bulletin de sortie
- Résultats d'examens
- Ordonnances de sortie et courrier

# Droits & devoirs

## **ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ**

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

## **ACCÈS AU DOSSIER PATIENT**

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

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

## **Modalités de conservation des dossiers :**

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. 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**

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité. Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n°94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Parlez-en avec votre entourage. Agence de la Biomédecine - 0800 20 22 24 - [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## **DIRECTIVES ANTICIPÉES**

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 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. 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 révoquable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## **PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE**

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ayant l'autorité parentale ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisé est à disposition en services de soins.

## **NON DIVULGATION DE PRÉSENCE**

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



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

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Polyclinique du Sidobre 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-sidobre/xxxxxxx](http://www.elsan.care/fr/polyclinique-sidobre/xxxxxxx) ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement. La Polyclinique du Sidobre 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 Sidobre 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 ?

## DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

À l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.

Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP, sur le site [dmp.gouv.fr](http://dmp.gouv.fr)).

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région est tenue à votre disposition à l'accueil.

## COMMISSION DES USAGERS

Elle 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. 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 les services. 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.

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 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](http://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 NOSOCOMIALES

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

## COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

## BIENTRAITANCE

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



Nos

Partenaires

