

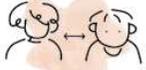
LES GESTES BARRIÈRES



Lavez-vous les mains



Masque obligatoire



Gardez une distance d'1 à 2 m



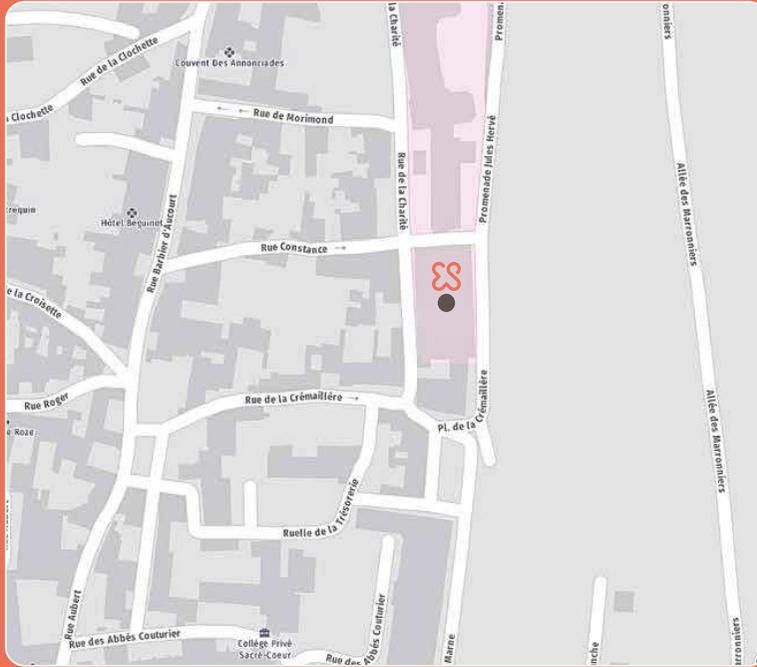
Éternuez et tousez dans votre coude



Aérez la pièce régulièrement.



Le pass sanitaire devient obligatoire dans votre établissement de santé



Art-Land COMMUNICATION Tél. 03 44 67 11 16 - RCS Nanterre 5 49 44 31 6 - SIREN 4207 238 10 52 310



PASSEPORT HOSPITALISATION
 Livret d'accueil
 Soins de Suite & Réadaptation

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

 **137** établissements en France

 **2,2** millions patients/an

 **28 000** collaborateurs

 **7 500** médecins



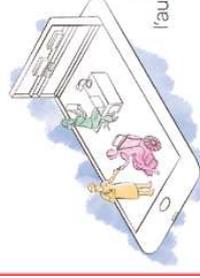
..... RÉUNIS AUTOUR D'1 MISSION

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.

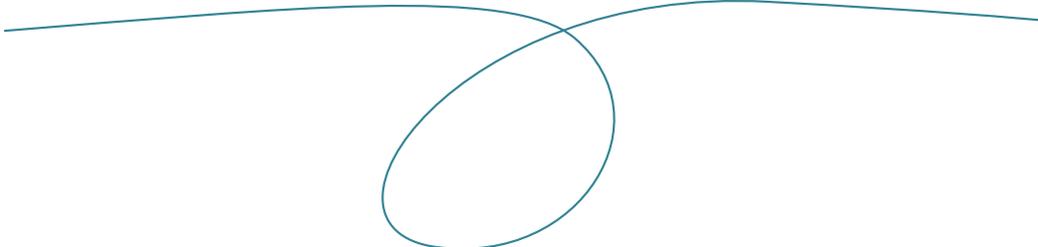
L'ESPRIT D'ÉQUIPE

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, #Responsible&Engagé

Bienvenue



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique de la Compassion en vue d'une hospitalisation complète.

La Direction et l'ensemble des professionnels médicaux, paramédicaux, techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de choix, 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, votre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. Il est certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), le résultat de cette évaluation est disponible sur le site 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

Sommaire

	Préadmission	4
	Admission	6
	Séjour	8
	Sortie	10
	Droits & devoirs	12

Ce passeport décrit chronologiquement l'ensemble des étapes de votre séjour. Nous vous remercions de le lire attentivement, et de le conserver avec vous pour chaque rendez-vous.

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

Les consentements devront être préalablement signés et datés, avant d'être rendus le jour de votre admission. Dès qu'un document vous est remis, pensez à l'intégrer dans ce passeport.

Votre parcours



DEMANDE D'ADMISSION « VIATRAJECTOIRE »



- Demande d'un médecin traitant.
- Transfert d'un autre établissement.
- Demande de la famille.



PRÉADMISSION



- Enregistrer votre hospitalisation.
- Choisir vos prestations hôtelières.

Quand ?

Dès que la demande via Trajectoire est validée par le médecin.

Où ?

- Au bureau des admissions.
- auprès des responsables d'Unité de Soins.

Documents à prévoir

- Pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).
- Carte de complémentaire santé.
- Carte vitale.
- Pass sanitaire.



ADMISSION



Vous êtes prié de vous présenter à l'accueil.

Documents à prévoir

- Pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).
- Carte vitale.
- Carte de complémentaire santé.
- Pass sanitaire.
- Chèque de caution si télévision.

SÉJOUR



Si vous avez choisi une chambre seule, celle-ci vous sera attribuée selon les disponibilités du service.

Document remis

Questionnaire de satisfaction à remplir en fin de séjour.

SORTIE



L'équipe soignante est en charge de réserver l'ambulance ou le VSL qui vous ramènera chez vous ou dans un autre établissement **si cela est nécessaire**, en fonction de votre état de santé, sous réserve de l'accord du médecin.

Document à remettre

Questionnaire de satisfaction.

Documents remis

- Ordonnances de sortie.
- Résultats biologiques et radiologiques.
- Lettre de liaison de sortie.

Préadmission



CE QU'IL FAUT RETENIR

Quoi ?

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

Quand ?

La préadmission se fait dès lors où la demande est validée par le médecin.

Où ?

La préadmission a lieu dans le bureau situé dans le hall d'accueil ou auprès des Responsables d'Unité de Soins.

Les documents à fournir obligatoirement pour une hospitalisation :

- Votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour).
- Votre carte vitale et son attestation en cours de validité.
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une.
- Votre pass sanitaire.



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

- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation.
- Pour les bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (CSS) ou (ACS), l'attestation de prise en charge.
- Pour les accidentés du travail ou en maladie professionnelle, le triptyque établi par votre employeur.
- Pour les pensionnés (invalides) ou à la retraite, la carte vitale à jour ou votre titre de pension.
- Pour les bénéficiaires de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, le carnet de soins gratuits.

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

- 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 le service des préadmissions

au 03 25 87 87 88.



CE QU'IL FAUT RETENIR

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 :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité).
- Votre carte Vitale en cours de validité et son attestation de droits.
- Votre carte complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance).

Les éléments de votre dossier médical personnel

- 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.
- Vos lettres de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation.
- Votre bulletin de situation de l'établissement de provenance.

Heures d'ouverture de l'accueil

- Du lundi au vendredi de 07h30 à 18h45.
- Les week-ends et jours fériés de 09h00 à 17h00.

Heures d'ouverture des admissions

- Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h15.

Visites

- Les visites sont autorisées sans restriction d'horaire, si votre état de santé le permet.
- Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes.
- Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.



Identitovigilance

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. 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, 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. Pensez à rapporter vos ordonnances et les boîtes de médicaments pour leur bonne identification.

Frais d'hospitalisation et acomptes

Les tarifs sont affichés à l'accueil ainsi que dans les services de soins. Pour toutes questions, adressez-vous aux hôtesse(s) d'accueil.

Pour la télévision, une caution vous sera demandée.

Pour le forfait journalier : si vous n'avez pas de mutuelle ou si celle-ci ne prend pas en charge le forfait journalier, un devis vous sera établi.

Pour la chambre particulière : si vous n'avez pas de mutuelle ou si celle-ci ne prend pas en charge le supplément pour la chambre particulière, un devis vous sera établi.



Séjour



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.



Chambre

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

Après avoir pris connaissance des suppléments qui s'offrent à vous pour votre hospitalisation et des frais non pris en charge par l'assurance maladie et/ou votre mutuelle, l'agent d'accueil vous invitera à signer la fiche de suppléments qui précise les prestations choisies.



Hygiène et environnement

L'établissement 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.



Identification des équipes

Les catégories professionnelles sont identifiables selon les couleurs des tenues :

Infirmier(e) : Blanc/Bleu



Brancardier : Blanc/Violet



Aide-soignant(e) : Blanc/Rouge



Responsable des Unités de Soins : Blanc



Agent du service hospitalier : Blanc/Vert anis



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.



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.

Il est recommandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.



Prestations pour exigence particulière du patient

Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de prestations hôtelières variées dont vous trouverez le détail sur la fiche des tarifs de prestations hôtelières disponible à l'accueil. Pour toutes demandes de renseignement, contactez le 9 depuis le poste téléphonique de votre chambre.





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'IDE vous remettra 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. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir pour ne pas les égarer.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



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'infirmier dès votre arrivée.

Une personne vous rencontrera en début de séjour afin d'élaborer les menus de votre séjour.

Vos familles et amis peuvent partager avec vous les repas en réservant à l'accueil.



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.



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.



Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone, prestation facturée et à demander à l'accueil au moment de votre préadmission.

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.



Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision à écran plat recevant les chaînes de la TNT. Afin de bénéficier de cette prestation, veuillez en faire la demande auprès de l'hôtesse d'accueil.

Un chèque de caution vous sera demandé pour la télécommande. Des casques sont également disponibles à la vente auprès de l'accueil.



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 les objets strictement utiles à votre séjour.

Un coffre est à votre disposition dans l'établissement. À défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels.
- Vos ordonnances de sortie et consignes éventuelles.
- Votre bulletin de sortie.

Veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

Merci de passer à l'accueil pour valider votre sortie.

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. La Clinique est un établissement conventionné.

Règlement des frais

Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

Si vous êtes assuré social :

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

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis 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 L 212-1 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 réglementation. Le paiement en ligne est accessible depuis le site internet de l'établissement : ww.elsan.care/fr/clinique-compassion.

L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.



VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de la prise en charge des usagers, nous vous encourageons à répondre à l'enquête nationale E-Satis. Ce dispositif est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et à mesurer votre satisfaction.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire E-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est totalement anonyme.

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ, 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.

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.

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.

Partage des données de santé

Conformément au décret n°2016-994 relatif aux conditions d'échanges et de partage des données de santé, votre dossier médical peut être utilisé par d'autres professionnels que l'équipe de soins qui vous a pris en charge. Cependant, ces professionnels sont soumis au secret des données de santé qu'ils seraient amenés à consulter, et n'utiliseraient votre dossier que dans le cadre des missions qui leur sont dévolues par l'établissement.

Droits & 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.

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, l'établissement s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de l'établissement. 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 l'établissement, 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.

ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Renseignez-vous auprès des soignants ou du responsable de l'unité de soins.

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 d'unité de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

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 associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de professionnels spécialisés 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 (CSTH)

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

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 responsable d'unité de soins. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil.

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 l'établissement. 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.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la santé publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable d'unité de soins.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organes, 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

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 votre prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP sur le site dmp.gouv.fr.)

IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifié.e, bien soigné.e !

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle et unique, appelée Identité Nationale de Santé (INS), destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des professionnels intervenant dans votre prise en charge sanitaire et 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 futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition).

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.

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 ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

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 l'établissement 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.

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.

PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient 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 tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique de la Compassion, membre du groupe ELSAN. 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. La Clinique de la Compassion 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). Pour en savoir plus, une notice d'information est disponible à l'accueil de l'établissement, sur simple demande.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en 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.) : ce sont des douleurs très récentes. Leur cause doit être recherchée et parallèlement elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansements, pose de sondes, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues afin de limiter leur survenue et leur intensité.
- Les douleurs chroniques (migraines, lombalgies, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue. Elles représentent une pathologie en soi.

PRÉVENIR, ÉVALUER, SOULAGER ET RÉÉVALUER

Avant tout acte, nous vous expliquons la technique employée et son déroulement. Nous répondons à toutes vos questions.

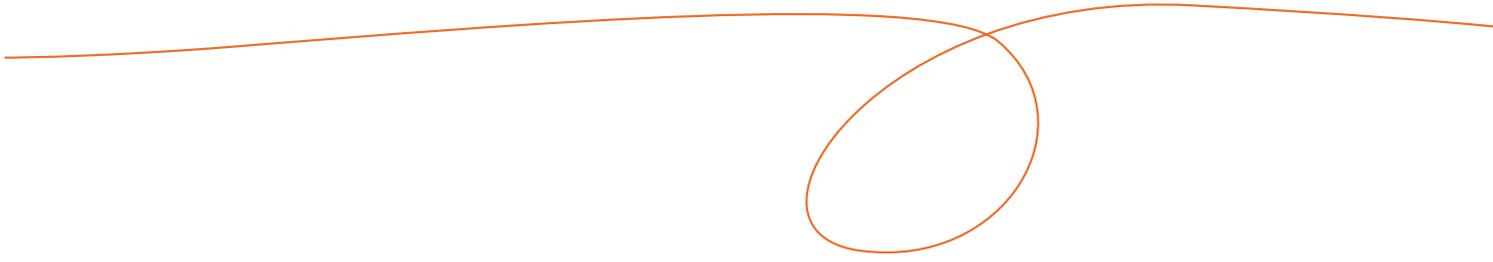
Nous utilisons les moyens les mieux adaptés à votre situation pour prévenir la douleur et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Si, malgré le traitement, vous souffrez encore, vous devez en informer les professionnels. Le médecin ajustera alors le traitement.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à sa disposition.

L'évaluation de la douleur doit être répétée car elle permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité des évaluations de la douleur (enregistrements de ces évaluations dans votre dossier patient) fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

NOTES



A series of horizontal dotted lines for writing notes.

