



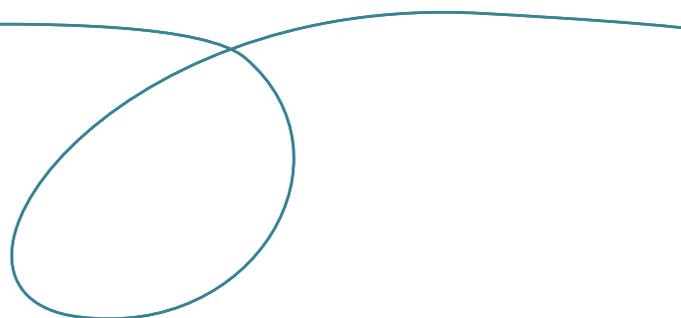
ELSAN

CLINIQUE DU RENAISSON



# PASSEPORT HOSPITALISATION

Livret d'accueil Chirurgie - Médecine



# 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](http://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.

# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique du Renaison 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. 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 Clinique du Renaison s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation engagée sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

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

La direction de la Clinique du Renaison

## Sommaire

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

Ce passeport regroupe chronologiquement l'ensemble des étapes de votre séjour, de la consultation du praticien à votre retour à domicile. 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

## CONSULTATION AVEC LE MÉDECIN



- Enregistrer votre hospitalisation

### Quand

.....

### Où

.....

### Document à prévoir

- Carte Vitale

### Documents remis

- Consentement
- Fiche d'information sur l'intervention

## ANESTHÉSIE OU EXAMENS



- Préparer votre intervention

### Date

.....

### Lieu

.....

### Documents à prévoir

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

Coordonnées de prise de rdv  
en consultation d'anesthésie :  
04 77 44 44 65

## PRÉADMISSION



### Quand

Après la consultation médicale et après la consultation d'anesthésie

### Où

Rez-de-chaussée, bureau des admissions de la Clinique

### Documents à prévoir

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille pour les mineurs)
- Carte Vitale
- Carte de complémentaire santé

### Documents remis

- Formulaire d'autorisation parentale pour opération sur mineur (à signer par les deux parents)
- Fiche d'admission administrative et médicale



## ADMISSION



- Enregistrer votre admission
- Valider vos prestations hôtelières

### Date

.....

### Lieu

.....

### Documents à prévoir

- Pièce d'identité
- Carte Vitale
- Carte de complémentaire santé
- Bilans médicaux
- Ordonnances et médicaments
- Traitements personnels
- Consentement

### Documents remis si la préadmission n'a pas été faite

- Formulaire d'autorisation parentale pour opération des mineurs (à signer par les deux parents)
- Fiche de préadmission

## SÉJOUR



### Numéro de chambre

.....

### Rappels

- Pour tout renseignement veuillez contacter l'accueil en composant le 9 depuis un poste fixe.
- Des distributeurs de boissons et friandises sont à votre disposition.

## SORTIE



### Date prévisionnelle

.....

### Documents remis

- Ordonnances de sortie
- Consignes de retour à domicile
- Résultats des examens réalisés au cours du séjour
- Rendez-vous et courriers éventuels
- Vous trouverez sur les différents documents, les coordonnées du médecin qui vous a pris en charge, à contacter si besoin, ainsi que les coordonnées de la clinique

### Enquête reçue par mail après votre sortie

- Questionnaire en ligne d'évaluation de votre satisfaction

# Anesthésie - Examens

---



## CE QU'IL FAUT RETENIR

La consultation pré-anesthésique est obligatoire avant toute admission, dès que vous devez subir une intervention chirurgicale.

Pour votre consultation d'anesthésie ou d'un examen sous anesthésie, nous vous remercions de bien vouloir munir des documents suivants :

- Vos ordonnances de traitement personnel ;
- Vos résultats des derniers bilans sanguins ;
- Votre carte de groupe sanguin ;
- Vos documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...);
- Le 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.

Pour les patients majeurs sous tutelle, merci au tuteur d'être présent.

**Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les 2 parents ou du détenteur de l'autorité parentale 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 ;
- Échographie ;
- Médecine nucléaire.



## 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, une relaxation musculaire et l'immobilité du patient.

Avant une intervention chirurgicale, les patients rencontrent un anesthésiste.

La consultation pré-opératoire commence par un interrogatoire :

- Inventaires des traitements ;
- Antécédents médicaux et familiaux ;
- Allergies.



La deuxième étape de la consultation correspond à l'auscultation cardiaque et à l'auscultation pulmonaire. Son but est de vérifier la bonne vascularisation de la main au cas où il serait nécessaire lors de l'intervention de poser un cathéter dans l'une des veines.

L'anesthésiste doit également vérifier si l'installation de la sonde d'intubation peut se faire facilement. Pour ce faire, l'anesthésiste va rechercher des critères d'intubation et de ventilation difficiles. Ces éléments cliniques vont permettre à l'anesthésiste de préparer à l'avance le matériel nécessaire à l'intubation.

# Préadmission



## CE QU'IL FAUT RETENIR

### Quoi ?

- Enregistrer votre hospitalisation ;
- Choisir vos prestations hôtelières.

### Quand ?

Avant la consultation de pré-anesthésie ou 48 heures avant la date de votre hospitalisation si la consultation de préanesthésie n'est pas nécessaire.

### Où ?

Service des admissions, hall d'entrée principal.

## DOCUMENTS

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

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

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs) ;
- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation ;
- Votre carte Vitale ou 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 ) ou ( ACS ) 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 fiche de préadmission remise lors de la consultation du médecin.
- Votre pass sanitaire

## Hôtellerie et services personnalisés

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

Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de produits et de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales.

Retrouvez l'ensemble de l'offre hôtelière sur la fiche de prestations clinique.



### **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 le service des préadmissions  
au **04 77 44 45 00** et dites « **admissions** »**



## CE QU'IL FAUT RETENIR

### Hospitalisation complète

Entre 6h45 et 18h30 au RDC, hall d'entrée principal  
En cas d'annulation ou de report de votre admission, merci d'avertir votre médecin.

Service de polysomnographie (médecine du sommeil) :  
Entre 19h et 19h30 au service ambulatoire, au RDC, hall d'entrée principal.

### Ambulatoire

Unité de chirurgie ambulatoire : entre 6h45 et 18h30 au RDC, hall d'entrée principal.

En cas d'annulation ou de report de votre admission pour l'unité de chirurgie ambulatoire, merci d'avertir votre médecin et le service au 04 77 44 45 25

LES ÉLÉMENTS À RAPPORTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR SONT LES MÊMES QUE CEUX ÉNONCÉS POUR LA PRÉ-ADMISSION, 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'exams (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 médecin.
- Le certificat vaccinal COVID ou le résultat de votre test (sur prescription).

} 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

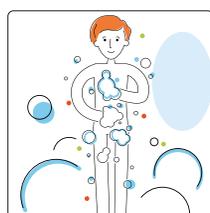
Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit une douche pré-opératoire, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes :



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



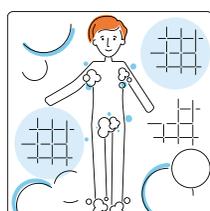
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



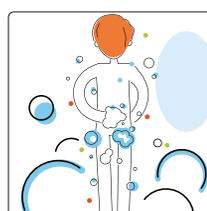
Faites mousser abondamment.



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 7 en respectant la même méthode.

## 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 aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.

## Traitements en cours

Afin d'assurer la continuité de vos traitements pendant votre séjour, il vous est demandé d'apporter :

- Les ordonnances de vos traitements en cours qui seront présentées aux médecins vous prenant en charge
- Vos médicaments personnels dans les boîtes d'origine, à remettre aux infirmier(e)s à votre arrivée en hospitalisation. Ces médicaments permettront d'assurer la continuité de votre traitement dans l'attente de la délivrance par la pharmacie de l'établissement. Pour des raisons de sécurité, ils ne doivent en aucun cas rester à disposition dans la chambre mais seront rangés dans un espace réservé et sécurisé dans l'armoire à médicaments du service.
- A la fin de votre séjour, votre traitement personnel vous sera restitué et le médecin référent de votre hospitalisation vous donnera ou fera parvenir à votre médecin traitant une prescription modifiée si nécessaire.
- Des médicaments génériques vous seront administrés. Ce sont des médicaments qui ont la même composition en principes actifs que les médicaments de référence dits « princeps ».

Ils répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité que les médicaments princeps.



## Vos principaux interlocuteurs pendant votre séjour

Une équipe pluridisciplinaire est à votre service et à votre écoute 24h/24 pour vous apporter les soins, examens et traitements dont vous avez besoin. Le travail des personnels est organisé de façon à vous garantir la continuité des soins. De par leurs qualités humaines et leurs compétences, les professionnels de santé sont en mesure de s'adapter en permanence à l'évolution de votre état. Vous reconnaîtrez le personnel suivant sa tenue. Au sein des services d'hospitalisation, chaque personne est identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification et par une tenue de couleur adaptée à sa fonction :

- Blanc : médecins et responsables de services
- Blanc et vert : Aides soignants
- Blanc et rose : Infirmiers
- Bleu : Brancardiers
- Blanc et bleu turquoise : Agents de service



## Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande. Certaines complémentaires santé peuvent rembourser, en tout ou partie, les frais de chambre particulière. Chaque chambre est équipée d'une salle de bain, de wc, d'armoire de rangement et d'un coffre-fort



## Repas ou pause gourmande en ambulatoire

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.



## Boissons, friandises

Des distributeurs de boissons chaudes, de boissons froides et de friandises sont à votre disposition au rez-de-chaussée et au rez de jardin, à proximité des urgences



## Hôtellerie et Services personnalisés

Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières et des Services personnalisés. Retrouvez le détail de ces offres sur la fiche de prestations clinique. Pour toutes demandes de renseignement, contactez le 9 depuis un poste fixe.



## Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussures d'intérieur, etc...) et votre nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette). La clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la Clinique.



## Téléphone

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



## Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous (prestations à votre charge). Pour connaître l'offre réservée aux accompagnants et les tarifs, renseignez-vous aux services des admissions ou à l'accueil dans le hall d'entrée principal.

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. Pour le service des soins continus, les visites sont strictement réservées à la famille proche (conjoint, enfants) et sont autorisées de 13h à 20h. On demande à vos visiteurs d'être en nombre raisonnable (2 personnes maximum) ; d'être discrets ; de quitter la chambre au moment des soins ; de quitter la clinique avant 20h sauf accord de l'infirmière et de ne pas être accompagnés de très jeunes enfants. Ces consignes peuvent évoluer si le contexte sanitaire le nécessite.



## Hygiène et environnement

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les plantes en terre, les aliments périssables provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. De plus, les visiteurs porteurs de virus contagieux (gastro-entérite, rhume, grippe...) ne sont pas autorisés à vous rendre visite. Avant et après chaque visite, nous vous prions d'utiliser les solutions hydro-alcooliques à votre disposition dans les chambres. 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.

Pour vous aider tout au long de votre hospitalisation, nous pouvons mettre à votre disposition des patchs. Si cela vous intéresse, n'hésitez pas à en parler à votre médecin pour qu'il vous en prescrive. Si vous souhaitez être accompagné dans une démarche d'arrêt du tabac, des informations/coordonnées de personnes ressources pourront vous être transmises.



## Tenues et circulation

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons de bien vouloir vous vêtir d'une robe de chambre, de vous chausser et de prévenir des infirmier(e)s afin de ne pas perturber l'organisation des soins. Les patients perfusés ne doivent pas quitter leur chambre, pour des raisons évidentes de sécurité, sans autorisation. Afin d'éviter les chutes, qui entraînent, dans la plupart des cas, des blessures, nous vous demandons d'observer les consignes suivantes :

- Ne vous levez pas si vous ne vous sentez pas bien
- Faites-vous accompagner pour le lever si vous avez déjà pris votre prémédication, ces médicaments entraînant une somnolence. Utilisez la sonnette d'appel si vous êtes seul.



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

À votre arrivée, signalez aux infirmier(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 si vous en avez (prothèses, lunettes...).



## 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. Vous pouvez déposer des valeurs dans le coffre de votre chambre. 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 et dans votre chambre. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



## Parking

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 et à l'accueil.



## Laïcité - liberté de culte

Conformément à la législation en vigueur dans les établissements de santé, la liberté du culte est respectée. Tous les usagers ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité de l'établissement, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Vous pouvez demander durant votre séjour, l'assistance d'un représentant des cultes.



## 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.



## 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 ;
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles ;
- Votre bulletin de sortie ;
- Vos médicaments personnels.

**Merci de vous rendre au bureau des sorties au rez-de-chaussée pour réaliser votre sortie administrative.**

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

### 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 la charge de votre mutuelle pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. Ce ticket modérateur vous sera envoyé à votre domicile, après votre hospitalisation.

Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

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

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

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

- Le forfait journalier hospitalier de 20 € représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce montant est établi par la sécurité sociale et peut être pris en charge, le cas échéant, par votre organisme complémentaire. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, et les bénéficiaires de l'article L212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Le forfait « 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 admissions est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. Vous avez également la possibilité de régler votre facture via notre site internet [www.elsan.care/clinique-renaison](http://www.elsan.care/clinique-renaison). L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.



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 par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à le remplir. 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 suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

De même, n'hésitez pas à vous rapprocher de notre service Qualité pour toutes remarques ou observations que vous jugerez utiles.

#### **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. 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 obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

#### **Compléments d'honoraires**

Les praticiens conventionnés en secteur 2 ont la possibilité de fixer leurs honoraires librement en commun accord avec leurs patients. Ils doivent remettre un devis au préalable de l'admission. Ces compléments d'honoraires apparaissent sur la feuille de soins ou sur votre facture. Sachez que ce supplément peut être pris en charge par certaines assurances ou mutuelles. Tout autre complément est illégal.

# Droits & devoirs

Les principes généraux de la charte du patient hospitalisé sont affichés dans tous les services de l'établissement et à votre disposition. Si vous souhaitez consulter l'intégralité de ce document, merci de vous adresser au cadre du service.

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

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

## **INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS**

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

## **ACCÈS AU DOSSIER PATIENT**

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de la Clinique, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité.

Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

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

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

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

## **DON D'ORGANES**

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

Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## **ÉTUDES CLINIQUES**

Avec votre accord, et selon une procédure soumise à la législation, vous pouvez dans certains de nos établissements être intégré à des protocoles d'études cliniques dans le cadre de votre prise en charge.

## **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 cadre de soins.

### DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

### PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les deux 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. Dans des cas particuliers, le patient mineur peut s'opposer expressément à ce que la personne titulaire de l'autorité parentale soit consultée pour mettre en œuvre un traitement ou une intervention.

### REFUS DE SOINS

Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable.

Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient.

### NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'agent administratif 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 Clinique du Renaison 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/clinique-renaison](http://www.elsan.care/clinique-renaison), 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 Clinique du Renaison et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données). La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Clinique du Renaison et du groupe ELSAN.

Elle répond aux questions suivantes :

- |   |   |
|---|---|
| (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? | (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? |
| (3) Qui peut accéder à vos données ?          | (4) Combien de temps vos données sont conservées ?              |
| (5) Où sont conservées mes données ?          | (6) Quels sont vos droits sur vos données ?                     |

### MON ESPACE SANTÉ

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>

# Droits & devoirs

## RECHERCHE

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

## COMMISSION DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction ou en écrivant un mail aux représentants des usagers ([representants.usagers@clinique-renaison.fr](mailto:representants.usagers@clinique-renaison.fr)). Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et dans chaque vitrine installée à proximité des salles d'attente des services d'hospitalisation

## 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 LIAISON ALIMENTATION NUTRITION

Le CLAN a pour mission de valider l'ensemble des régimes alimentaires proposés dans l'établissement, de proposer des actions visant à mieux évaluer l'état nutritionnel réel des patients afin de mieux adapter leur régime alimentaire et enfin de promouvoir des actions d'éducation à la santé.

## 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). Une charte de la bientraitance mutuelle est affichée dans tous les services de soins. Elle est à votre disposition.

## IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifié-e, bien soigné-e !

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

# 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

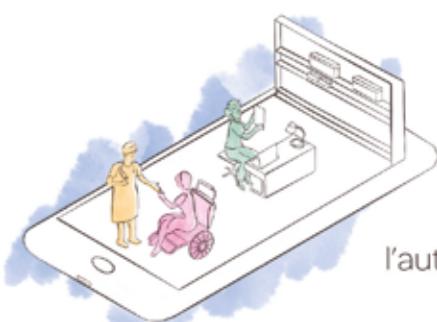
**2** Français sur **3** sont à **moins de 40 km** d'un hôpital privé ELSAN

### 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, **#Responsable&Engagé**

