



ELSAN

HÔPITAL PRIVÉ SAINT-MARTIN
PESSAC



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT ET DE SES PROCHES

www.elsan.care/fr/hopital-prive-saint-martin

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.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Bienvenue

Madame, Monsieur,

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à l'Hôpital Privé Saint-Martin.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre intention. Il a pour objectif de vous fournir les informations nécessaires avant votre hospitalisation, lors de votre admission, durant votre séjour jusqu'à votre sortie.

Ce document a également pour objectif de vous rappeler vos droits, vos obligations et nos engagements à votre égard. Nous vous invitons à le lire attentivement avec vos proches.

Autour de plateaux techniques performants associés 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.










L'ensemble des personnels s'engagent à vous apporter une prise en charge optimale et sont investis dans des actions d'évaluation continue de la qualité des soins.

En effet, dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, l'Hôpital Privé Saint-Martin s'est engagé dans une démarche qualité. Il a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

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

La Direction

Sommaire

	Votre parcours	2
	Notre offre de soins	4
	Préadmission	6
	Anesthésie	8
	Admission	10
	Séjour	13
	Sortie	18
	Lutter contre la douleur	20
	Droits & devoirs	21

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

Dès qu'un document vous est remis pensez à l'intégrer dans ce livret d'accueil.

Sont annexés au présent livret d'accueil :

- Les Tarifs des soins & suppléments
- Le dépliant « L'identitovigilance en question »
- La Météo Qualité de Saint Martin

Votre parcours

POUR CHAQUE ÉTAPE, VOUS DEVEZ FOURNIR LES PIÈCES ADMINISTRATIVES OBLIGATOIRES.

1

CONSULTATION AVEC LE MÉDECIN/CHIRURGIEN



- Enregistrer votre hospitalisation

Quand

.....

Où

- Secrétariat médical

Documents à prévoir

- Carte Vitale
- Pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour
- Livret de famille pour tout patient mineur

Documents remis

- Consentement pour la chirurgie
- Devis pour la chirurgie
- Fiche d'information sur l'opération
- Le cas échéant, formulaire d'autorisation mineur/majeur sous tutelle

2

PRÉADMISSION EN LIGNE



Pour votre confort et votre sécurité :

1. **Vous communiquerez votre adresse mail** au secrétariat de votre médecin après votre consultation. Vous recevrez alors un mail avec un lien électronique afin d'effectuer votre préadmission en ligne.
2. Vous complétez votre formulaire d'inscription depuis chez vous sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.
3. Vous pouvez retrouver vos documents dans votre espace personnel (administratif, facturation, documents médicaux,...)

Pour toute question, contactez-nous :

05 64 12 25 80 ou
stm.accueil@elsan.care

Documents à prévoir si préadmission sur place

- Pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour
- Livret de famille pour tout patient mineur
- Carte Vitale
- Carte de mutuelle
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Le cas échéant, devis du chirurgien
- Le cas échéant, formulaire d'accident de travail /maladie professionnelle

Documents remis

- Livret d'accueil et ses annexes
- Fiche de pré-admission
- Le cas échéant, Formulaire d'autorisation pour mineur/majeur sous tutelle
- Formulaire de désignation de la personne de confiance
- Questionnaire médical en vue de la consultation anesthésiste.
- Formulaire de consentement éclairé

Pour tout patient mineur, la préadmission se fait obligatoirement au bureau des admissions.

3

ANESTHÉSIE

(SI VOUS VENEZ POUR UNE INTERVENTION)



- Préparer votre intervention

Date

.....

Lieu

.....

Documents à prévoir

- 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

Documents remis

- Questionnaire d'anesthésie à renseigner en salle d'attente
- Fiche d'information sur l'anesthésie
- Consentement pour l'anesthésie
- Devis pour l'anesthésie

**4**

ADMISSION



- Enregistrer votre admission
- Valider vos prestations hôtelières

Date

.....

Heure

.....

Lieu

Accueil de l'établissement

Documents à prévoir

- Pièce d'identité en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour
- Livret de famille pour tout patient mineur
- Pour un patient mineur ou majeur sous tutelle : Autorisation d'hospitalisation/sortie dûment signée** : voir page 11, rubrique « Cas particuliers du majeur sous tutelle ou du mineur ».
- Carte Vitale
- Carte de mutuelle
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Devis du chirurgien et de l'anesthésiste
- Fiche de pré-admission dûment complétée
- Chèque de provision

5

SÉJOUR



Rappels

- Horaire des visites
- Prestations hôtelières

Documents à prévoir

- Carte de groupe sanguin
- Dernière ordonnance de votre traitement personnel et vos médicaments
- Radio(s), IRM, scanner, résultats d'examen relatifs à l'intervention (ECG, bilan sanguin, ...)
- Formulaire de désignation de la personne de confiance dûment complété
- Formulaire de consentement complété

6

SORTIE



- Régler vos prestations
- Prévoir votre transport

Date prévisionnelle

.....

Document à renseigner

- Questionnaire de satisfaction

Documents remis

- Ordonnances de sortie
- Consignes de retour à domicile
- Résultats des examens réalisés au cours du séjour
- Carte de groupe sanguin
- Le cas échéant, Carte de porteur d'implant

À l'issue de vos démarches administratives de sortie :

- Chèque de provision (restitué après votre règlement)
- Bulletin d'hospitalisation
- Le cas échéant, facture des suppléments à régler avant votre départ

Notre offre de soins

L'Hôpital Privé Saint-Martin du Groupe ELSAN, est un établissement pluridisciplinaire dont l'activité se compose de :

CHIRURGIE :

- Digestive
- Endocrinienne
- Esthétique, plastique et reconstructrice
- Gynécologique
- Main (Urgences mains 24h/24 et programmé)
- Maxillo-faciale
- Orthopédique (Épaule, Hanche & Genou, Pied, Cheville)
- Rachis
- Vasculaire
- Viscérale

MÉDECINE :

- Cardiologie médicale et interventionnelle
- Gastroentérologie
- Néphrologie
- Centre d'Hémodialyse
- Rhumatologie

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

- SSR en Hospitalisation complète
- SSR Hospitalisation à Temps Partiel





L'HÔPITAL PRIVÉ SAINT-MARTIN EN CHIFFRES :

- 336 collaborateurs,
- 104 médecins,
- 266 lits et places,
- 12 000 passages aux urgences mains/an,
- 29 057 patients/an.

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

Le plateau technique de l'Hôpital Privé Saint-Martin est composé de :

- 18 salles d'interventions, dont 1 salle de cardiologie interventionnelle
- 2 salles de surveillance post-interventionnelle
- 1 salle d'écho-endoscopie
- 1 unité d'épreuve d'effort
- 1 unité de soins intensifs cardiologiques
- 1 unité surveillance continue.



NOS PARTENAIRES :

- Le Cabinet ANGIA : médecine vasculaire
- Le Centre Anesthésia : Anesthésie-Réanimation
- Le Centre Aquitain de Chirurgie Maxillo-Faciale
- Le Centre Aquitain du Dos (CAD)
- Le Centre Aquitain des Pathologies Vasculaires (CAPV)
- Le Centre Aquitain pour le Développement de la Dialyse à Domicile (CA3D)
- Le Centre de l'Épaule
- L'Institut Aquitain de Chirurgie Orthopédique et Sportive de la Hanche et du Genou (IACOSHG)
- L'Institut Aquitain de la Main (IAM)
- L'Institut Aquitain du Pied (IAP)
- Orthopédie Saint-Martin
- Des services d'imagerie médicale :
 - Groupe Radiologues Associés: 3 salles de radiologie conventionnelle, échographie et mammographie, scanner, système EOS (imagerie 3D)
 - SA TDMR : 1 IRM ostéoarticulaire et 1 IRM polyvalente

Retrouvez les coordonnées des praticiens dans l'annexe « L'Annuaire des praticiens ».

Préadmission



CE QU'IL FAUT RETENIR




Quoi ?

Pour vous simplifier les formalités administratives, l'Hôpital Privé Saint Martin vous invite à réaliser votre **préadmission en ligne**. Cette étape est impérative pour la bonne préparation de votre séjour à venir et pour assurer le recueil de vos souhaits de prestations hôtelières.

IL EST IMPERATIF DE FAIRE VOTRE PREADMISSION AVANT LA CONSULTATION D'ANESTHESIE (MERCİ DE PREVOIR 45 MINUTES AVANT LA CONSULTATION D'ANESTHESIE).

Comment ?

Pour votre confort et votre sécurité, suivez les 3 étapes de la préadmission en ligne :

-  **1 Vous communiquerez votre adresse mail** au secrétariat de votre médecin après votre consultation. Vous recevrez alors un mail avec un lien électronique afin d'effectuer votre préadmission en ligne.
-  **2** Vous complétez en ligne votre formulaire d'inscription depuis chez vous sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.
-  **3** Vous pouvez retrouver vos documents dans votre espace personnel (administratif, facturation, documents médicaux, etc).

Pour toute question, contactez le 05 64 12 25 80 ou par mail stm.accueil@elsan.care

DOCUMENTS

Si vous n'avez pas réalisé votre préadmission en ligne, munissez-vous impérativement des documents suivants :

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

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour).
- Le livret de famille pour tout patient mineur
- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation.
- Votre carte Vitale ainsi que son attestation en cours de validité.
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une.
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS) 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.
- Votre pass sanitaire

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.

Nous vous conseillons de vous référer à votre contrat de mutuelle complémentaire ou de prendre contact directement avec votre mutuelle afin de connaître de façon précise les montants pris en charge selon vos garanties (Chirurgie, Maladie, Chambre particulière : montant accordé, Dépassement d'honoraires, Convalescence).

CAS PARTICULIERS DU MAJEUR SOUS TUTELLE OU DU MINEUR

Pour respecter les obligations réglementaires sur l'hospitalisation programmée du mineur/majeur sous tutelle, aucune admission/intervention ne pourra être maintenue en l'absence de production, au plus tard le jour de l'admission, de l'une des pièces listées ci-après.

Le document « Autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle » vous aura été remis lors de la consultation avec le chirurgien.

Dans le cas contraire, l'hôtesse des préadmissions vous le remettra afin que vous puissiez le compléter en tout point et le rapporter au plus tard le jour de l'admission. N'hésitez pas à contacter le service des préadmissions pour toute question relative à ce document au 05 56 46 42 72.

Si vous êtes tuteur d'un majeur sous tutelle, prévoir

- La pièce d'identité du tuteur,
- La photocopie de la décision de justice de mise sous tutelle
- L'autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle signée du tuteur.

Si votre enfant doit être hospitalisé, prévoir

- La pièce d'identité des 2 parents,*
- Le livret de famille ou acte de naissance
- L'autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle **impérativement signée des 2 parents***

* Sauf décès ou une seule filiation établie juridiquement.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE EN HOSPITALISATION

Si vous souhaitez une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande au bureau des préadmissions dès la connaissance de votre date d'hospitalisation.

Attention : l'attribution de la chambre particulière ne pourra pas être garantie compte-tenu du nombre de chambres particulières et de l'activité de l'établissement qui accueille des patients en urgence.

Elle se fera le jour de votre entrée selon les disponibilités.

Merci de votre compréhension.

CONCERNANT VOTRE PRISE EN CHARGE

L'Hôpital Privé Saint-Martin est agréé par la Sécurité sociale.

Les frais de séjour (hors ticket modérateur et suppléments) et de soins médicaux sont pris en charge par votre caisse d'Assurance Maladie. Une fiche « Tarifs des soins et suppléments » est intégrée dans ce livret.

Le forfait journalier, la participation forfaitaire et la chambre individuelle peuvent, selon le cas, être pris en charge par les mutuelles.

COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à prendre des compléments d'honoraires.

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

Ces dépassements apparaissent sur la feuille de soins ou sur votre facture. Sachez que ce supplément peut être pris en charge par certaines assurances et mutuelles.

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 services destinés à rendre optimales les conditions de votre séjour.

Retrouvez l'ensemble de l'offre hôtelière et des services personnalisés sur le descriptif joint à ce livret. Les tarifs applicables sont indiqués dans la fiche annexe « Tarifs des soins & suppléments ».



Consultation anesthésie

(si vous venez pour une intervention)



CE QU'IL FAUT RETENIR

Dès la programmation de votre intervention avec le chirurgien, vous devrez prendre rendez-vous avec un anesthésiste pour une consultation pré-anesthésique. Nous vous invitons à prendre directement votre rendez-vous sur le site internet Doctolib.fr

La consultation pré-anesthésique est obligatoire pour tout patient devant subir une intervention chirurgicale. Elle doit être réalisée au moins 48h avant le jour de l'intervention.

Pour votre consultation d'anesthésie, nous vous remercions de bien vouloir vous 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...)

CAS PARTICULIER DU MINEUR

- Pensez à apporter le Carnet de santé
- La présence d'un parent ou d'une personne détentrice de l'autorité parentale est obligatoire lors de la consultation.

Le consentement d'anesthésie qui vous sera remis à l'issue de votre consultation devra être impérativement signé par les 2 parents et remis le jour de l'admission.

À l'issue de la consultation pré-opératoire avec l'anesthésiste, un bilan sanguin peut être prescrit au patient et un rendez-vous avec un cardiologue ou un dentiste peut être demandé. En fonction des résultats, l'intervention peut être programmée.

Vous pouvez avoir besoin d'un examen complémentaire prescrit par l'anesthésiste. Nous avons les structures pour vous permettre de les réaliser sur notre établissement :

- Laboratoire d'analyses médicales
- Radiologie
- IRM
- Scanner
- Échographie
- Consultation de cardiologie

Important : Les résultats de ces examens complémentaires sont à ramener le jour de votre admission.



INFORMATIONS SUR L'ANESTHÉSIE

Il existe plusieurs types d'anesthésie.

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 ce type d'anesthésie, toute une région est privée de sensibilité, par exemple les membres inférieurs. Dans les cas de l'anesthésie locale ou locorégionale, le patient reste conscient, ce qui n'est pas le cas dans l'anesthésie générale.

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



Admission



CE QU'IL FAUT RETENIR

(NOUS VOUS INVITONS À COCHER LES CASES POUR NE RIEN OUBLIER)

Afin de faciliter votre admission, nous vous conseillons de préparer toutes les formalités nécessaires à votre entrée.

LES ÉLÉMENTS À RAPPORTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

↳ POUR LE SERVICE ADMISSIONS :

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour) ;
- Le livret de famille pour tout patient mineur ne disposant pas de pièce d'identité ou en cas de changement marital récent non attesté par la pièce d'identité ;
- Carte vitale ou attestation de la Sécurité Sociale de l'année en cours ;
- Carte de mutuelle en cours de droit ;
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois (factures GDF, EDF, attestation de logement ou à défaut, dernier avis d'imposition) ;
- Devis du chirurgien et de anesthésiste (le cas échéant) ;
- Fiche de pré-admission dûment complétée ;
- Chèque de provision.

↳ POUR L'ÉQUIPE SOIGNANTE, LES DOCUMENTS MÉDICAUX SUIVANTS :

- Les feuilles de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie) datées et signées : voir page 11, rubrique « Cas particuliers du majeur sous tutelle ou du mineur » ;
- Les feuilles d'information sur l'intervention ;
- Votre carte de groupe sanguin ;
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler, ...) ;
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours ;**
- Vos comptes rendus d'hospitalisation ;
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation ;
- La feuille d'hospitalisation remise à la consultation du médecin.

↳ ET SELON LE CAS

- Accidents du travail : formulaire de déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle établi par votre employeur
- Attestation de Couverture médicale universelle (CMU) ou Aide Médicale de l'État (AME) si vous en êtes bénéficiaire
- Anciens combattants et Victimes de guerre : le carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article 115
- Ressortissants de l'Union Européenne : une attestation de prise en charge (carte européenne d'assurance maladie et le formulaire S2, ancien E112)
- Personnes de nationalité étrangère travaillant en France : votre carte de séjour ou votre passeport
- Ressortissants algériens : le formulaire SE 352
- Protocole de soins (bordereau S3501C) pour les personnes en affection de longue durée
- Non assuré social : le devis dûment signé.

L'ADMISSION EN URGENCE

- Les formalités seront réduites au maximum ; vous (ou bien l'un de vos proches) devrez toutefois présenter les documents nécessaires au service des admissions dans les meilleurs délais.
- Vous pouvez également envoyer une copie des documents par mail à l'adresse stm.accueil@elsan.care

UNE FOIS VOTRE ADMISSION RÉALISÉE

Vous vous présenterez dans le service d'hospitalisation qui vous sera indiqué. L'équipe soignante recueillera auprès de vous les documents médicaux préalablement cités.

Heures d'ouverture du bureau des admissions :

Lundi au vendredi : 6h30 à 19h

Week-end et férié : 7h à 20h30



CAS PARTICULIERS DU MAJEUR SOUS TUTELLE OU DU MINEUR

Pour respecter les obligations réglementaires sur l'hospitalisation programmée du mineur/majeur sous tutelle, aucune admission/intervention ne pourra être maintenue en l'absence de production, au plus tard le jour de l'intervention, de l'une des pièces listées ci-après.

Si vous êtes tuteur d'un majeur sous tutelle, prévoir :

- La pièce d'identité du tuteur
- La photocopie de la décision de justice de mise sous tutelle
- L'autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle signée du tuteur

Si votre enfant mineur doit être hospitalisé, prévoir :

- La pièce d'identité des 2 parents*
- Le livret de famille ou acte de naissance
- L'autorisation d'hospitalisation/sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle **impérativement signée des 2 parents**.
Seules exceptions à la nécessité de signature des 2 parents :
 - L'un des 2 parents est décédé : nécessité de présenter un acte de décès ou le livret de famille
 - Un seul des 2 parents est titulaire de l'autorité parentale : nécessité de présenter la décision de justice
 - Mineur émancipé : nécessité de présenter la décision de justice
 - L'incapacité physique d'un des 2 parents : nécessité de présenter l'attestation officielle.

* Sauf décès ou une seule filiation établie juridiquement

VOTRE IDENTIFICATION

« Vous êtes unique, votre prise en charge aussi. Aidez-nous à bien vous identifier pour bien vous soigner. »

L'Hôpital Privé Saint-Martin est engagé dans une démarche d'identitovigilance, destinée à garantir votre sécurité, en conformité avec le référentiel de bonnes pratiques en matière d'identitovigilance de l'ARS Nouvelle-Aquitaine. Ainsi, le recueil de votre identité sera impérativement réalisé sur la base d'une pièce d'identité officielle : carte nationale d'identité (CNI), passeport. Pour les mineurs n'en disposant pas, il est accepté le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance à condition de pouvoir vérifier l'identité du parent ou tuteur légal qui présente ces documents (la carte Vitale, le permis de conduire ne sont pas reconnus comme documents valides en matière d'identité).

Les informations d'identité que nous recueillons sont :

- Le nom de famille (= nom de naissance)
- Le nom d'usage (= nom marital notamment)
- Le prénom (le 1^{er} prénom inscrit sur votre pièce d'identité avant la virgule)
- La date de naissance
- Le lieu de naissance
- Le sexe

Ainsi, à tout moment, avant, pendant ou à l'issue de votre séjour, l'ensemble des professionnels vous invitera à décliner votre identité à chaque étape de votre prise en charge. Soyez, avec nous, acteurs de votre identification !

Pour vos visites ou vos communications, n'oubliez pas de prévenir votre entourage du nom par lequel vous serez identifié(e) durant votre séjour.

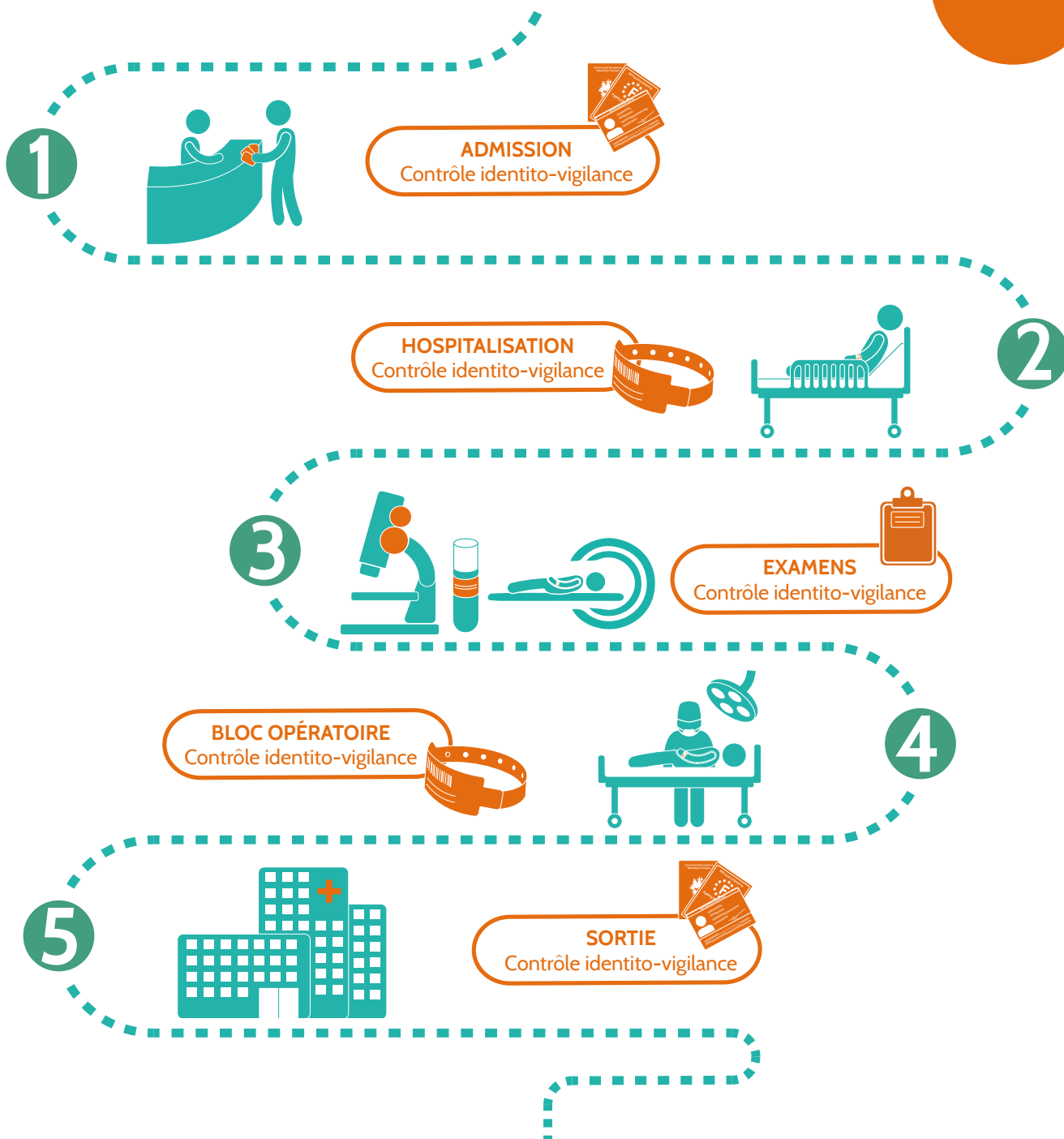
Retrouvez le dépliant « L'identitovigilance en question » en annexe.

INS Identité Nationale Santé

Bien identifié-e, bien soigné-e ! Depuis le 1^{er} 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 et votre suivi médico-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.

Votre identité, votre sécurité, Notre priorité !

Merci de nous aider à prendre soin de vous



À chaque étape de votre parcours à l'hôpital,
rappelez votre date de naissance, nom et prénom.

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

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 professionnels est organisé de façon à vous garantir la continuité des soins et à s'adapter en permanence à l'évolution de votre état de santé.

Pour votre information et votre confort, les noms et fonctions des professionnels de l'établissement sont portés sur leur blouse ou vêtement. Ils restent à tout moment à votre disposition pour vous renseigner.



DES ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES

L'équipe médicale

Le médecin, le chirurgien ou l'anesthésiste

Il vous informera de votre état de santé, de son évolution et des traitements mis en œuvre. Il est à la disposition de vos proches qu'il tiendra informés si vous le souhaitez.

L'équipe paramédicale

- **Le responsable d'unité de soins**
Responsable de son service et de la coordination des soins, il/elle est votre interlocuteur privilégié. Votre famille et vous-même pourrez le/la rencontrer.
- • **L'infirmier(e) (liseré rose fuchsia)**
Il/Elle est à votre écoute, dispense vos soins et applique les prescriptions médicales.
- • **L'aide-soignant(e) (liseré vert anis)**
Il/Elle participe à l'exécution des soins en collaboration avec l'infirmier(e).
- **Le brancardier**
Il/Elle a en charge vos transferts dans les différents services de soins (bloc opératoire, imagerie médicale, etc).

En fonction de votre état de santé vous serez amené(e) à rencontrer d'autres personnels spécialisés

- **L'équipe de kinésithérapeutes**
Elle participe à la rééducation des patients dans tous les secteurs de notre établissement.
- **La psychologue**
Une psychologue clinicienne a pour mission de vous accompagner et de vous soutenir si vous en ressentez le besoin. L'équipe soignante peut vous mettre en contact si vous le souhaitez.
- **La diététicienne**
Elle intervient dans l'élaboration des régimes individuels sur prescription médicale. Elle a également une mission d'éducation et de conseil.
- **L'assistante sociale**
Elle a en charge la recherche et la proposition des actions nécessaires à l'accès aux soins, à la réinsertion sociale et familiale, ainsi que la préparation de votre retour à domicile. L'équipe soignante peut vous mettre en contact si vous le souhaitez.
- **La tabacologue**
L'infirmière tabacologue propose des consultations gratuites à tous les patients hospitalisés qui souhaiteraient être accompagnés dans leur démarche d'arrêt du tabac. L'équipe soignante peut vous mettre en contact si vous le souhaitez.
- **L'infirmière ressource douleur**
Elle participe au développement de la politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge de la douleur en étant une personne ressource pour les patients douloureux dans les services de soins et en assurant le suivi des patients RAAC une fois le retour à domicile effectué.
- **L'infirmière plaies et cicatrisation**
Elle intervient dans la prise en charge de plaies complexes ou de difficulté à cicatriser chez certains patients. Elle a également une mission pédagogique et de conseil.



Les équipes hôtelières

Garantes de la propreté et de l'entretien des chambres, elles œuvrent tous les jours au service et pour le bien-être des patients: confection des repas, gestion du linge hospitalier, nettoyage des chambres et espaces communs, service des repas.



Votre chambre

Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de prestations hôtelières et des services personnalisés variés, dont vous trouverez le détail sur la fiche jointe «Nos offres hôtelières».

Selon nos disponibilités, le jour de votre entrée, nous ferons notre possible pour vous installer dans une chambre correspondant à votre demande.



Les repas

Les repas sont servis à partir de : 7h30 pour le petit-déjeuner - 12h pour le déjeuner - 18h30 pour le dîner.

En début de séjour, vous aurez la possibilité de modifier, selon vos goûts, les menus qui vous seront proposés. Vous pouvez également demander l'intervention d'une diététicienne. Pour toute modification, merci de le signaler à l'équipe de soins.



HYGIÈNE ET PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

Pour garantir une hygiène optimale dans notre établissement, au-delà des réglementations obligatoires, un ensemble de bonnes pratiques est suivi par nos équipes. En suivant ces conseils, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Votre participation est essentielle.



Douche pré-opératoire

En cas d'intervention chirurgicale et pour prévenir le risque de complication infectieuse, vous devrez prendre une douche la veille de l'intervention et le jour même, pour éliminer les germes naturellement présents sur votre peau, et réduire ainsi le risque de contamination de la plaie opératoire pendant l'intervention. Avant la douche, coupez vos ongles, enlevez tous vos bijoux, vos piercings, vernis à ongle, réalisez la dépilation de la zone opératoire si elle a été demandée par le chirurgien, puis suivez le schéma (ci-dessous). Vous devez revêtir, après chaque douche, des vêtements propres.



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



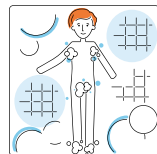
2- Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



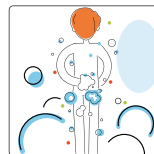
3- Faites mousser abondamment.



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



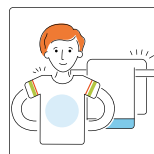
5- Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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



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



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

L'hygiène bucco-dentaire participe également à la prévention des infections postopératoires. La cavité buccale héberge une quantité importante de bactéries qu'il est souhaitable de réduire par une hygiène dentaire rigoureuse. Brossez-vous les dents la veille et le jour de votre intervention, et consultez votre dentiste au moindre problème.

Tout au long de votre séjour, nous vous invitons ainsi que vos proches :

- À réaliser une hygiène des mains avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition en rentrant et avant de sortir de la chambre, avant et après les repas. Il est recommandé de réaliser un lavage des mains ou une friction hydro-alcoolique après avoir utilisé les toilettes ou après s'être mouché ou après avoir éternué.
- À éviter de garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre tels que jus de fruits, fruits, produits laitiers...



LA SALLE DE SURVEILLANCE POST INTERVENTIONNELLE

Selon le type de chirurgie et d'anesthésie, vous pouvez passer en Salle de Surveillance Post Interventionnelle avec un temps variable, parfois très court, permettant une surveillance rapprochée et une évaluation régulière de votre état.



MÉDICAMENTS

Pour 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, 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 et vous seront restitués à votre sortie.

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. Pendant votre séjour, des médicaments génériques pourront vous être administrés. Ce sont des médicaments qui ont la même composition en principes actifs (substances à l'origine de l'efficacité du traitement) que les médicaments de référence dits princeps. Ils répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité que les médicaments princeps.

Le site d'information pour patients et professionnels est : medicaments.gouv.fr



Accompagnant(s)

Les accompagnants ont la possibilité :

- du lundi au vendredi, de déjeuner entre 12h00 et 14h00 au self situé au rez-de-chaussée inférieur, les week-end et jour fériés, de déjeuner en chambre pendant les heures de service.
- en chambre particulière et hors services USIC et USC
 - de choisir une prestation « Lit accompagnant + petit déjeuner »
 - de prendre un déjeuner et/ou dîner en chambre pendant les heures de service.

Pour cela, il est nécessaire de le notifier dès l'admission.

Pour obtenir ce type de prestation, il vous faudra vous adresser à l'accueil principal et renouveler votre demande chaque jour :

- la veille avant 17h pour la prestation « Lit accompagnant + petit-déjeuner »
- avant 10h pour le déjeuner
- avant 17h pour le dîner.

En cas de difficulté de logement pour vos proches, les hôtesse(s) d'accueil peuvent vous indiquer des hôtels à proximité.



Distributeurs automatiques

Des distributeurs automatiques (paiement sans contact ou monnaie) de boissons, sandwiches et friandises sont également à votre disposition dans le hall d'entrée (l'accueil n'est pas en capacité de fournir de la monnaie).



Interprète

Une liste des interprètes disponibles à la clinique est à votre disposition à l'accueil.



Téléphone

Pour améliorer la qualité de notre accueil téléphonique et diminuer votre temps d'attente, un numéro spécial non surtaxé a été mis en place : 05.40.13.02.67.

Vous pouvez appeler vos correspondants et recevoir les appels directement dans votre chambre. Un numéro personnel vous sera attribué. Vos communications devront être réglées à la sortie (voir fiche tarifs en annexe). En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement.



Télévision

Un téléviseur avec une télécommande sont mis à votre disposition moyennant un forfait journalier. En chambre double, pour le confort de votre voisin(e), un casque hi-fi vous sera vendu (voir fiche tarifs en annexe).



Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.



Courrier

La distribution est assurée chaque jour à partir de 11h. Votre courrier affranchi sera expédié en le confiant avant 12h au personnel du service.



Parking

Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme.

Handicap

L'établissement met tout en œuvre pour améliorer l'accès aux soins aux personnes handicapées. La charte «Romain Jacob» est affichée au sein de la structure.



Visites

Les visiteurs sont les bienvenus de **11h à 20h** (sauf cas particulier et spécificités de certains services).

Demandez à vos visiteurs :

- d'être en nombre raisonnable (2 personnes maximum)
- d'être discrets
- de quitter votre chambre au moment des soins
- de quitter l'établissement **avant 20h**
- de ne pas être accompagnés de très jeunes enfants

Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- vous rendre visite s'ils sont porteurs d'un virus contagieux (gastro-entérite, rhume, grippe...),
- apporter des plantes ou fleurs, car elles présentent un risque infectieux important,
- utiliser votre salle de bain,
- amener un animal,
- s'asseoir sur le lit non occupé dans les chambres doubles.



Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous pourrez les déposer dans le coffre individuel disponible dans chaque chambre.

Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent également être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil).

La direction décline toute responsabilité pour tous les objets personnels ou de valeur conservés dans les chambres.



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

Si vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing, signalez-le dès votre arrivée à l'infirmier(e) du service. Avant votre intervention, le personnel soignant vous demandera de les retirer. Vous pourrez déposer vos prothèses dentaires dans un boîtier réservé à cet effet, qui sera rangé avec vos effets personnels. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir car ils pourraient ainsi être égarés. L'établissement ne pourra être tenu responsable de leur perte ou de leur détérioration.



Sécurité et environnement

- Le silence constitue l'un des éléments clef du confort, du respect et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'Établissement.
- Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous remercions de prévenir les infirmiers(e)s, de vous vêtir d'une robe de chambre et de vous chausser. Les patients perfusés ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation, pour des raisons évidentes de sécurité.
Pour éviter les chutes, qui peuvent dans certains cas occasionner des blessures, nous vous demandons d'observer les consignes suivantes :
 - Attendez l'autorisation expresse de l'équipe médicale ou soignante pour vous lever après votre intervention,
 - 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(e).
- L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés. Il est demandé aux patients et à leur entourage de concourir spontanément à la bonne tenue des chambres. Toute dégradation impliquera l'estimation d'une indemnité.
- 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.
- Les boissons alcoolisées sont strictement interdites au sein de l'établissement.
- 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.
- Pour garantir votre sécurité, un agent d'accueil est présent 24h/24 dans l'établissement. Un système de vidéosurveillance est également en place. Le droit d'accès aux images s'exerce par demande auprès du Directeur de l'établissement.



En cas d'incendie

Le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque étage et dans tous les lieux communs.

En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel.



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 médecin.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

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

Merci de vous rendre au bureau administratif pour valider votre sortie. Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement : www.elsan.care/fr/hopital-privé-saint-martin

Avant votre sortie, veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

Merci de vous rendre à l'accueil principal pour valider votre sortie de préférence avant 11h.

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. L'Hôpital Privé Saint-Martin 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.

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 » dont le montant est fixé par décret est demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 € 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. L'accueil 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. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.



ELSAN
Notre Santé autrement

e-Satis

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Évaluez votre séjour en ligne

8 c'est le nombre de minutes qu'il vous faudra pour remplir le questionnaire e-Satis et ainsi permettre à votre établissement d'améliorer votre prise en charge.



VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure 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 invités 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 de l'établissement, 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 ou majeur sous tutelle

La sortie d'un patient mineur ou majeur sous tutelle devra se faire en présence :

- d'un représentant légal de l'enfant ou du majeur sous tutelle, impérativement muni d'une pièce d'identité au moment de la sortie, ou
- d'une personne majeure formellement désignée par le représentant légal de l'enfant ou du majeur sous tutelle au verso du formulaire « autorisation d'hospitalisation/ sortie chez un patient mineur/majeur sous tutelle », et qui devra être munie de sa pièce d'identité au moment de la sortie.

Transports

Suite à l'entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2018 de la réforme du financement des transports sanitaires, nous vous informons prendre uniquement en charge les transports réalisés lors de votre séjour pour tout examen ou consultation en lien avec votre hospitalisation, et vos transferts vers l'établissement de santé adapté le plus proche pour la continuité de votre prise en charge.

Pour tout transfert à votre demande vers un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) éloigné, **une participation financière aux frais de transport vous sera demandée. Un devis vous sera présenté en amont.**

Pour les autres transferts, tels que les retours à domicile, vous avez le choix de votre transporteur. Le personnel de l'établissement peut se charger de le contacter et organiser votre transfert.

Lutter contre la douleur : Notre engagement

CONTRAT D'ENGAGEMENT : Conformément à la circulaire du 30 avril 2002 (DHOS/E2 n° 2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes de cet établissement s'engagent à prendre en charge votre douleur.

LE SOULAGEMENT DE LA DOULEUR VOUS AIDERA À ASSURER VOTRE BIEN ÊTRE, À REPRENDRE VOS ACTIVITÉS PLUS RAPIDEMENT, À PRÉVENIR LES COMPLICATIONS LIÉES À L'IMMOBILITÉ.

Définition de la douleur

La douleur est une expérience sensorielle & émotionnelle désagréable ressentie comme un signal d'alarme lorsqu'il y a atteinte à l'intégrité corporelle (ou pas).

Notre mission : Prévenir et soulager

Pour respecter les droits des patients, nous devons, avec votre participation, reconnaître, prévenir, évaluer et soulager tous les types de douleurs que vous pourriez ressentir.

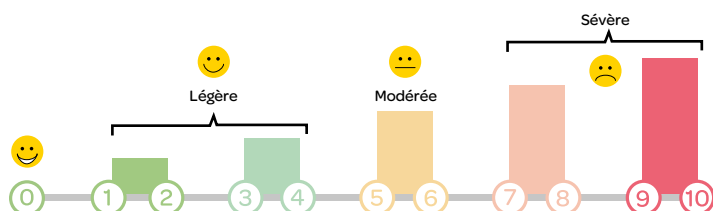
L'évaluation de la douleur

Vous êtes la personne la mieux informée sur votre douleur. Les soignants vous aideront, plusieurs fois par jour, à l'évaluer. Nous disposons de différents outils pour en quantifier l'intensité.



L'échelle visuelle analogique : Placer le curseur à l'endroit situant le mieux votre douleur.

C'est l'évaluation qui guidera le choix des antalgiques. Après l'administration du traitement, nous réévaluerons son efficacité et si nécessaire, nous ajouterons un médicament supplémentaire.



L'échelle verbale simple : en utilisant des qualificatifs (faible, modéré, intense...)

L'échelle numérique : en notant vos sensations de 0 à 10

Définition d'un antalgique

C'est un médicament prescrit pour soulager la douleur. Selon l'intensité, de légère à sévère, différents médicaments sont proposés :

- Paracétamol
- Anti-inflammatoires
- Morphine
- Anesthésiques locaux.

Ces antalgiques sont classés par palier : 1, 2 et 3.

Quelques conseils pratiques :

- Toujours respecter la prescription médicale, la durée entre 2 prises et la posologie.
- Dans le cas de douleurs prévisibles, il est conseillé de prendre des antalgiques de manière précoce et systématique.
- Informer le personnel soignant en cas d'effets secondaires ou d'intolérance au traitement.
- L'utilisation de différentes thérapies non médicamenteuses peuvent être complémentaires d'une bonne prise en charge.
- Le maintien des activités et centres d'intérêts favorisent un meilleur rétablissement.

Une infirmière ressource douleur est disponible sur l'établissement.

Droits & devoirs

S'informer et s'exprimer

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. Le médecin responsable de votre prise en charge doit vous donner une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfices / risques concernant les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés. L'établissement vous remettra un formulaire de consentement lors de votre préadmission. Il devra être complété, signé et transmis lors de l'admission.

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).

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'actes médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

REFUS DE SOINS

(Article L1111-4 du code de la santé publique modifié par la LOI n°2016-87 du 2 février 2016 - art. 5)

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. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins palliatifs mentionnés à l'article L. 1110-10.

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 révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ayant l'autorité parentale ou le représentant légal. 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 médecin 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.

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.

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.

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 l'Hôpital Privé Saint-Martin 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 <https://www.elsan.care/fr/hopital-prive-saint-martin/notre-etablissement>, ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement. L'Hôpital Privé Saint-Martin et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données). La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de l'Hôpital Privé Saint-Martin 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 vos 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.

Echanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil.

Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

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'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

LES DIFFÉRENTES ASSOCIATIONS ET COMMISSIONS

ASSOCIATIONS

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

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail aux représentants des usagers: stm.usagers@elsan.care. Vous pouvez également vous renseigner auprès du responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil.

MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

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

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

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

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

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

COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Selon les recommandations de la circulaire DHOS/ES 2002 du 29 mars 2002, un CLAN est mis en place au sein de l'Établissement. Il participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation en restauration.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Valoriser l'image
que la personne
en situation de
handicap perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les
besoins

Intégrer la santé au
parcours de vie des
personnes en situation
de handicap

Construire une
culture
professionnelle
commune

Coordonner
le parcours de
santé

Organiser l'accès
aux soins et à la
prévention

Faciliter et
développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation
avec ou sans
hébergement

Améliorer la
réponse aux
urgences
médicales

Faciliter le retour aux
technologies de
l'information et de la
communication

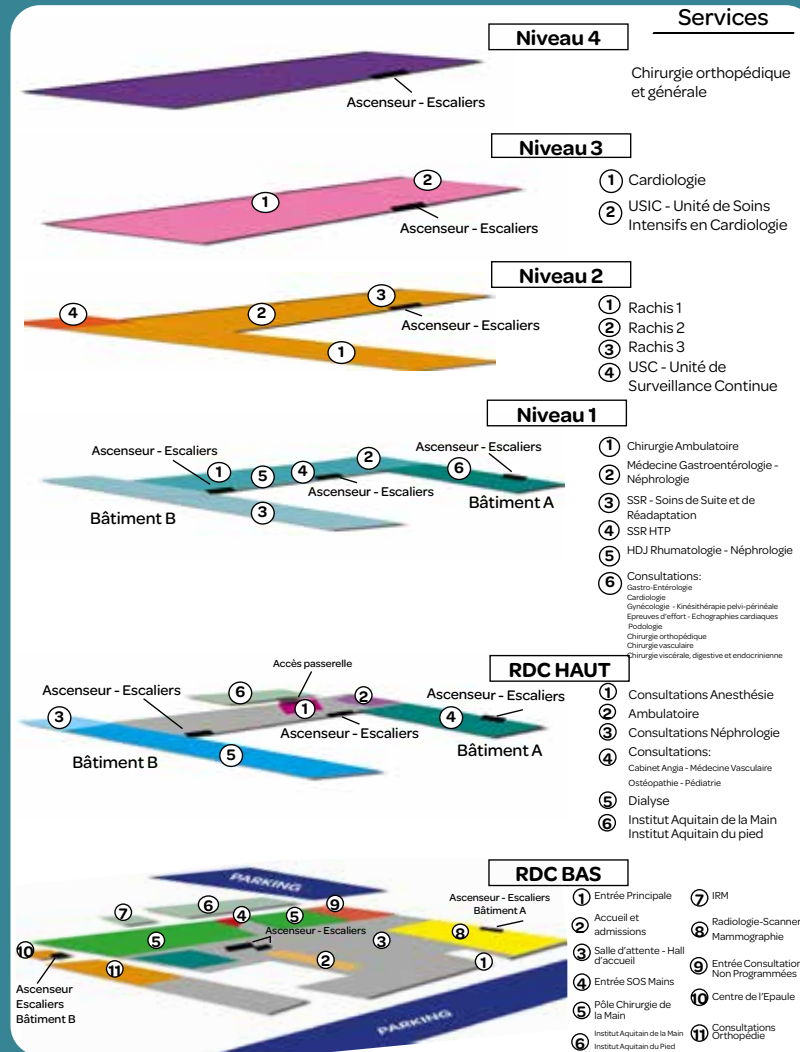
Mettre en
oeuvre et
évaluer
la charte



HANDIDACTIQUE

Pour plus d'informations,
accédez directement au
site handifaction.fr

Plan des étages



• Pour se rendre en voiture

Accès direct par la rocade, sortie n° 14

• Par les transports en commun

En tram : à 300 mètres de la ligne B, station « Saige »

En Bus : Lignes 44 et 84 arrêt « Les Tulipes » à 200 mètres
Lignes 43 et 81 arrêt « Village » à 500 mètres