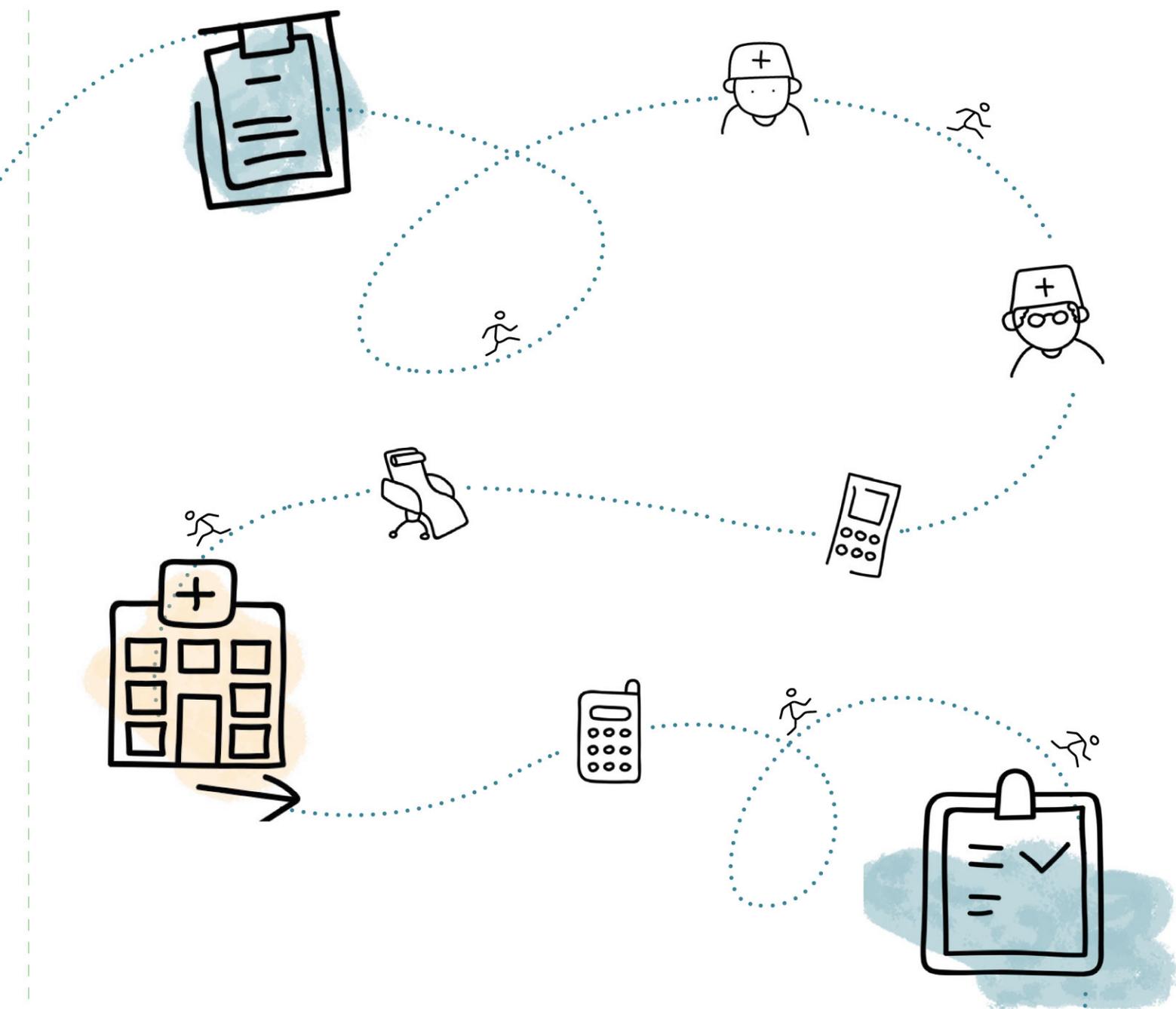


# PASSEPORT HOSPITALISATION

---





Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Saint Michel en vue d'une hospitalisation et/ou d'une intervention.

La Direction de la Clinique, 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 choix, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Clinique Saint-Michel est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

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

La Direction de la Clinique.

## Sommaire

Bien préparer votre séjour

Votre parcours

Informations sur votre séjour

La sortie et le règlement du séjour

Droits & devoirs

Satisfaction

Questions fréquentes

# Bien préparer votre séjour

La **PRÉ-ADMISSION** est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation.

Celle-ci est effectuée avant la consultation d'anesthésie.

La pré-admission est effectuée au secrétariat d'anesthésie dont le bureau se situe à côté du bureau de consultation des anesthésistes.

## **Avant votre hospitalisation, assurez-vous que :**

- Vous connaissez votre heure d'arrivée la veille de l'hospitalisation
- Vous disposez des médicaments et dispositifs médicaux prescrits
- Vous avez contacté votre mutuelle pour la prévenir des frais à venir
- L'accompagnant est toujours disponible

## **La veille de votre hospitalisation :**

Vous serez contacté(e) par SMS ou appel téléphonique. Ce contact permet de confirmer l'heure d'entrée à la Clinique et de faire un dernier point sur l'organisation de votre séjour et les règles de préparation. Ne prenez que les médicaments autorisés par l'anesthésiste.

La **CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE** est obligatoire, avant toute admission, dès lors que vous devez subir une intervention chirurgicale.

**L'anesthésie locale :** elle prive la personne de sensibilité sur une zone restreinte

**L'anesthésie locorégionale :** elle 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, comme par exemple les

membres inférieurs. Dans ces deux cas d'anesthésiologie locale ou locorégionale, le patient reste conscient, contrairement à l'anesthésie générale.

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

Le **JOUR DE VOTRE HOSPITALISATION**, présentez-vous à l'heure et au lieu qui vous ont été indiqués la veille. Le passage par le bureau des entrées est obligatoire. Il permettra de vérifier et compléter votre dossier si besoin. Vous serez pris(e) en charge par l'équipe soignante qui vous conduira dans votre chambre.

Elle vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins et vous indiquera l'heure de votre intervention. Un bracelet d'identification vous sera posé et devra être conservé durant tout votre séjour. **Si vous constatez des erreurs, signalez-les immédiatement.**

## **Assurez-vous que :**

- Vous avez tous les documents attendus remplis et signés
- Vous avez apporté vos résultats (prise de sang, radio, test PCR...)
- A votre arrivée, vous devez signaler tout traitement médicamenteux en cours (ordonnance à apporter)

## **Traitements en cours :**

Tout traitement en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée. Les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie. L'automédication est interdite.

### Consignes pré-opératoires :

Si votre chirurgien l'a demandé, procédez à la dépilation de la zone opératoire.

**ATTENTION** : rasage et cire interdits les jours précédents l'intervention. Utiliser une tondeuse ou crème dépilatoire

Dans les heures précédant l'intervention, l'équipe soignante vous demandera de prendre une douche pré opératoire.

Pensez à retirer les bijoux (y compris l'alliance), les piercings et vernis.

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



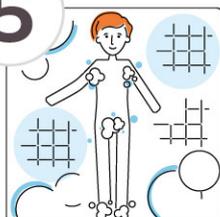
Faites mousser abondamment.

4



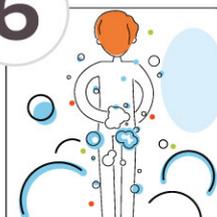
Savonnez le visage et le cou en insistant particulièrement derrière les oreilles.

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.

# Votre parcours

1

## CONSULTATION AVEC LE PRATICIEN



### Documents à remplir avec le chirurgien:

- Avis d'hospitalisation
- Questionnaire d'évaluation du risque de transmission de la maladie de Creutzfeld Jacob
- Consentement éclairé à l'intervention

NB : Si votre intervention nécessite un arrêt de travail, pensez à le demander lors de la consultation

2

## PREADMISSION



Elle permet d'anticiper vos formalités administratives

### Documents à remplir :

- Fiche de préadmission
- Fiche d'information patient
- Autorisation de soins pour une personne mineure ou personne en incapacité majeure sous tutelle
- Questionnaire d'évaluation du risque de transmission de la maladie de Creutzfeld Jacob rempli

### Documents à apporter:

- Votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité ou livret de famille pour les mineurs)
- Votre carte vitale en cours de validité ou son attestation de droits
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance)
- Votre attestation ALD, si vous en bénéficiez
- Fiche de consentement éclairé du chirurgien remplie.

3

## CONSULTATION ANESTHESIE



Il est **indispensable et obligatoire** de prendre un rendez-vous de consultation d'anesthésie au cours du mois qui précède la date de votre intervention. Sans cette consultation 48h avant, vous ne pourrez pas être endormi.

### Documents à remplir :

- Questionnaire d'anesthésie
- Consentement éclairé d'anesthésie

### Documents à apporter :

- La photocopie de l'ordonnance de votre traitement médical personnel en cours
- Les comptes rendus d'examens : radio, résultats d'analyses, bilan cardiaque...
- Votre carte de groupe sanguin, si vous en possédez une.

4

## ADMISSION ET SEJOUR



Présentez-vous au bureau des entrées à l'heure qui vous a été confirmée la veille.

Votre dossier administratif sera complété.

### Documents à apporter :

- L'attestation de reçu d'information
- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale en cours de validité
- La carte de mutuelle
- Les documents médicaux : radio, scanner, compte rendu cardio,...
- Les documents qui n'ont pas été complétés le jour de la préadmission
- Un moyen de règlement (CB et espèces pour le règlement de votre séjour; un chèque pour les dépassements d'honoraires du médecin)
- Le devis du chirurgien si discuté lors de la consultation
- La désignation de la personne de confiance

5

## SORTIE



### Documents donnés à la sortie :

- ✓ Des conseils post opératoires
- ✓ Une autorisation de sortie
- ✓ Une ordonnance de médicaments si besoin
- ✓ Une lettre de sortie

### Attention :

**Vous n'êtes pas autorisé(e) à quitter l'établissement seul(e). Une personne doit impérativement vous accompagner suivant la législation.**

### Vous vous engagez à respecter les consignes suivantes :

- Ne pas conduire de véhicule.
- **En cas d'anesthésie générale, ne pas rester seul(e) les 12 premières heures** suivant l'intervention, sinon respecter les recommandations de l'anesthésiste.

### Continuité des soins :

- Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

### Transports :

- Pour un transfert vers un autre établissement de santé, nous prenons en charge votre transport. Pour les autres transferts, vous avez le choix de votre transporteur. Le personnel de la clinique peut se charger de le contacter. 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.

# Informations sur le séjour

## IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS

Infirmiers(ères) 

Aides-Soignants(es) 

Agents de Services Hospitaliers 



### VOTRE CHAMBRE

Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de douche, d'un téléphone et d'un téléviseur. Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans une chambre correspondant à votre demande de prestation. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande au bureau administratif dès la connaissance de votre date d'hospitalisation. Certaines complémentaires santé remboursent les frais de chambre particulière.



### REPAS OU COLLATION

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



### PRESTATIONS POUR EXIGENCE PARTICULIÈRE DU PATIENT

Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de services prestations hôtelières variées dont vous trouverez le détail au bureau des entrées et à l'accueil. Un « menu gourmet » est également proposé (détail et prix disponibles dans votre chambre). Pour toutes demandes de renseignement, contactez notre standard (le 9 depuis un poste fixe).



### TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour ouvrir une ligne, veuillez en faire la demande au bureau des entrées. Pour appeler l'extérieur, composez le 0.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des

risques d'interférences électro-magnétiques 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. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des entrées pour connaître l'offre réservée aux accompagnants.

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.



### VISITES

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

Pour le service de soins continus, les visites sont réservées à la famille la plus proche (pas plus d'une personne à la fois) et sont interdites aux enfants de moins de 15 ans.

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



### PARKING

Le parking est placé sous vidéo-surveillance, mais nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.



## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre hospitalisation, vous devez apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussures d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (serviette, gel douche...). Toutefois, nous disposons de plusieurs offres hôtelières proposant des articles de toilettes (renseignez-vous à l'accueil).

L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. Il est recommandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.



## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés tant par les patients que les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et devapoter dans tout l'établissement.



## PROTHÈSES DENTAIRES, PROTHÈSES AUDITIVES, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT ET PIERCING

À votre arrivée, signalez aux infirmiers(ères) que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact ou piercing. Il vous sera remis un boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez également à apporter votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact ainsi que vos boîtes à prothèses auditives.



## OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant, en cas de besoin, déposer vos objets de valeur dans le coffre mis à disposition dans votre chambre. A défaut de cette précaution, la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



## SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Il est important de rester calme et de suivre ses indications. 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. Nous vous demandons d'en prendre connaissance. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégales est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



## 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.



## CULTE

Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Adressez-vous au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) afin d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

# Sortie et règlement du séjour

## 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 serez remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles
- Votre bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation (destiné à votre employeur et votre caisse d'assurance maladie)
- La lettre de liaison
- La date du prochain rendez-vous médical (s'il y a lieu)
- La prescription du bon de transport (si nécessaire)
- L'arrêt de travail (si nécessaire)
- Vous devez récupérer les dépôts de valeurs que vous auriez éventuellement déposés au coffre.

## Pour valider votre sortie, rendez-vous au bureau administratif

Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement. [www.elsan.care/fr/clinique-saint-michel-toulon](http://www.elsan.care/fr/clinique-saint-michel-toulon)  
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 ou frais d'hospitalisation seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie. Pour obtenir des informations concernant vos frais de séjour/d'hospitalisation ou toutes informations sur les montants concernant votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser au service facturation de la Clinique dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture.

## Si vous êtes assuré social

- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation 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 ou frais d'hospitalisation 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 liés à votre prise en charge. Un devis sera établi, et le montant des frais vous sera demandé dès votre admission dans l'établissement.

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

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

- Le forfait journalier hospitalier de 20€/jour représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce montant est établi par la sécurité sociale et peut être pris en charge, le cas échéant, par votre organisme complémentaire. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, et les bénéficiaires de l'article L 212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Le forfait 24€ « participation assuré social » 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.
- Les prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement.

Le bureau administratif est à votre disposition pour de plus amples renseignements.



### Compléments d'honoraires

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

Les praticiens concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer.

Vous avez la possibilité de leur demander un devis (ils doivent présenter un devis pour toute prestation supérieure à 150 €). Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au bureau administratif.

### 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.

### Moyens de règlement

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

## Suites de l'intervention et contacts en cas d'urgence

Toute intervention chirurgicale/acte invasif et anesthésique a des suites prévisibles telle que la tuméfaction de la cicatrice mais aussi d'éventuels effets indésirables liés à la sédation. Ceux-ci peuvent se traduire en particulier par des troubles cognitifs et de vigilance pendant les 12 premières heures. Lors de votre retour à domicile, respectez bien les consignes et les prescriptions médicamenteuses de votre médecin. N'hésitez pas à prendre les médicaments prescrits pour traiter ou prévenir la douleur.

**TRÈS IMPORTANT :** Dans les jours qui suivent votre sortie de l'établissement, si vous constatez l'un des symptômes suivants :

- Douleur forte non calmée par la prise d'antalgique
- Température supérieure à 38,5°
- Saignements
- Vomissements
- Autres symptômes

**Appelez sans attendre le :**

**04 98 00 18 20**

**Dans tous les cas :**

Préparer à l'avance repas légers et provisions pour vous permettre de vous reposer les premiers jours suivant l'intervention. Evitez l'alcool.

N'oubliez pas qu'aucune décision importante ne doit être prise dans les 24 heures suivant une anesthésie générale

La conduite automobile est à éviter durant les 48 heures après l'intervention. Il est à noter que certaines assurances ne couvrent pas les accidents survenant dans cet intervalle de temps.

# Droits et devoirs

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

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements et 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 suivants 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 de votre carte d'identité. 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.

### 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.

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l'accueil de la Clinique. Cette liste n'est pas exhaustive.

## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes 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) (Agence de la Biomédecine)

## 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'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 parents 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.

## 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.

## 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 <https://www.monespacesante.fr>

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

## COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

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

## 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. 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 les services. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.

## 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 Saint Michel 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-saint-michel-toulon](http://www.elsan.care/clinique-saint-michel-toulon), ou sur demande à l'accueil de l'établissement.

La notice d'information est également affichée dans les services de l'établissement. La Clinique Saint Michel 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 Saint Michel 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 ?

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée...» 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.

## IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifié(e), bien soigné(e) !

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et 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.

# Satisfaction



Questionnaire national **e-Satis**

**ELSAN**  
CLINIQUE SAINT-MICHEL

**Acteurs de la Santé,  
nous progressons ensemble**

"Merci à  
l'ensemble des  
professionnels"

"Le temps  
d'attente à  
l'admission était  
trop long"



"Très bonne  
prise en charge  
de ma douleur"

- **Exprimer sa satisfaction envers les équipes**
- **Montrer les points faibles et suggérer des améliorations**
- **Indiquer les points forts à maintenir**

Évaluez et exprimez-vous sur votre séjour en participant à l'enquête nationale **e-Satis**. Celle-ci vous sera adressée par un mail de la HAS deux semaines après votre sortie\*. Il s'intitulera « **Vous avez été hospitalisé, donnez votre avis** ».

**Toutes les réponses sont analysées car chaque parole de patient compte.**

\*Votre adresse mail donnée à l'admission ne sera utilisée qu'à cet usage et ne sera pas partagée à des tiers. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite. Le remplissage du questionnaire se fait en ligne sur un site sécurisé et de manière totalement anonyme. Les résultats de l'enquête e-satis sont consultables via le service QualiScope sur le site internet de la Haute Autorité en Santé.

## COMMISSION DES USAGERS

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge, de faciliter leurs démarches et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs doléances.

Vous disposez ainsi de différents moyens pour nous faire part de vos interrogations et réclamations sur votre séjour et votre prise en charge au sein de notre établissement :

- le questionnaire de satisfaction E-Satis qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions.
- vous pouvez également adresser une lettre de réclamation au Directeur de l'Établissement.
- vous avez également la possibilité de saisir la Commission Des Usagers (CDU) ou de rencontrer l'un de ses membres, en particulier les représentants des usagers, en contactant le secrétariat de la Commission au 04 98 00 18 70

La liste des membres de la Commission Des Usagers est disponible à l'accueil de la Clinique.

# Questions fréquentes

## **J'ai une question au sujet de mon traitement, à qui m'adresser ?**

Vous êtes libre à tout moment d'accepter ou de refuser un traitement (sauf en cas d'urgence vitale). Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

## **J'ai une question d'ordre administratif (admission, frais de séjour, etc.), qui contacter ?**

Le bureau des entrées est à votre écoute pour la gestion administrative de votre hospitalisation.

## **Je souhaite faire une réclamation ou signaler un évènement indésirable, comment m'y prendre ?**

- **Pendant le séjour :** Vos interlocuteurs directs sont les personnels des services où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.
- **Après le séjour :** Vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la Direction de l'établissement. Dès réception de votre réclamation écrite, la Direction ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

## **J'ai demandé une chambre particulière mais je n'en ai pas eu. Pourquoi ?**

Pour répondre à votre demande de confort, nous vous proposons des chambres particulières.

Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission. Toutefois, l'établissement ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.

## **Pourquoi me demande-t-on aussi souvent mon identité ?**

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.