

CARNET DE SÉJOUR CHIRURGIE ET MÉDECINE



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans un des établissements du Centre Hospitalier Privé de Brest en vue d’une hospitalisation et/ou d’une intervention. Les cliniques brestoises Keraudren, Pasteur-Lanroze et Grand Large sont trois établissements de soins qui proposent un projet médical commun permettant de s’inscrire dans le parcours de vie des patients sur le territoire de santé.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l’ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir au CHP Brest. 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.

Afin d’améliorer la qualité et la sécurité des soins, nos établissements se sont engagés dans une démarche qualité. Ils ont été certifiés par la HAS (Haute Autorité de Santé). Les résultats de cette évaluation, ainsi que ceux de nos indicateurs qualité, sont disponibles sur le site www.has-sante.fr et sont affichés dans les services d’hospitalisation de nos établissements.

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

La Direction

Sommaire

Bien préparer votre séjour	3
Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle	7
Le déroulement de l’intervention si vous êtes opéré(e)	8
Informations pratiques pour votre séjour	9
La sortie et le paiement du séjour	12
Suites du séjour et contacts en cas d’urgence	14
Les questions fréquentes durant le séjour	15

Bien préparer votre séjour

AVANT L’HOSPITALISATION

A tout moment, prévenez votre praticien de toute modification de votre état de santé.

Pré-admission : Rendez-vous à l’issue de la consultation d’anesthésie, il conviendra de vous munir des documents suivants afin de préparer votre dossier administratif :

- Votre carte nationale d’identité ou passeport. Pour une hospitalisation d’enfant, le livret de famille vous sera demandé en cas d’absence de pièce d’identité ;
- Votre carte vitale actualisée ou l’attestation d’ouverture de vos droits de la Caisse d’Assurance Maladie ;
- Votre carte de mutuelle à jour.

Vous avez la possibilité de mettre votre carte vitale à jour dans le hall de l’établissement.

Assurez-vous que :

- Vous disposez des médicaments et dispositifs médicaux prescrits ;
- Une personne reste disponible pour votre retour à domicile.

Si vous êtes hospitalisé en chirurgie, la veille de votre hospitalisation :

Vous serez contacté(e) par téléphone à J-1. Cet appel 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.

Réalisez la veille de l’hospitalisation (si intervention le jour de l’admission) :

- La dépilation de la zone à opérer, à la demande du praticien, en utilisant une tondeuse ou une crème dépilatoire pour peau sensible ; 15 jours à 3 semaines avant, tester la crème dépilatoire sur une autre zone que la partie à opérer pour détecter une éventuelle allergie.

NE JAMAIS UTILISER DE RASOIR MANUEL, ELECTRIQUE, DE CIRE A EPILER OU D’EPILATEUR ELECTRIQUE.

- La 1^{ère} douche préopératoire (si concerné).

COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE :



Enlevez le vernis (permanents, semi-permanents,...), coupez et nettoyez les ongles. Les faux ongles sont interdits. Brossez vos dents avec du dentifrice.



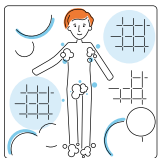
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



Faites mousser abondamment.



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



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



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



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



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

Votre médecin peut se réserver la possibilité d’annuler l’opération si la préparation cutanée n’est pas suffisante, pour assurer la sécurité de l’intervention.

Bien préparer votre séjour

ANESTHÉSIE

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

Pour les patients mineurs, merci à un des deux parents ou à la personne titulaire de l'autorité parentale d'être présent(s). **Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les deux parents ou par le titulaire de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.**

Il existe plusieurs types d'anesthésies :

- 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 L'HOSPITALISATION

Veuillez respecter l'horaire d'arrivée communiqué lors de l'appel à J-1. En l'absence d'appel, reportez vous à l'horaire indiqué sur votre convocation.

Le passage par le service des admissions est obligatoire. Il permettra de vérifier et compléter votre dossier si besoin et de valider vos prestations hôtelières (selon disponibilité). Vous serez ensuite pris en charge par l'équipe soignante. Elle vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins et vous indiquera l'heure de votre intervention/examen le cas échéant. Un bracelet d'identification vous sera posé et devra être conservé durant tout votre séjour. **Si vous constatez des erreurs, signalez-les immédiatement.**

A savoir : Si vous souhaitez ne pas divulguer votre présence, veuillez le signaler lors de votre admission administrative. Un document d'information vous sera remis.

Assurez-vous que :

- Vous avez tous les documents attendus remplis et signés ;
- À votre arrivée, vous devez signaler tout traitement médicamenteux en cours (ordonnance et boîte de médicaments à apporter).

Traitements en cours

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre, ils seront conservés et administrés par l'infirmière et restitués à votre sortie. Aucun médicament ne doit être pris sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste.

Si votre intervention chirurgicale a lieu le jour de votre hospitalisation :

- Respectez les consignes données par votre chirurgien et l'anesthésiste ;
- Enlevez bijoux (y compris l'alliance), piercings (y compris de bouche), vernis à ongles ;
- Ne mettez pas de maquillage ;
- Enlevez vos lentilles de contact ;
- Respectez le jeûne (selon les consignes données par l'anesthésiste) ;
- N'amenez pas d'objet de valeur.

DURANT VOTRE HOSPITALISATION

Les équipes s'occuperont de vous tout au long de votre hospitalisation. Elles vous communiqueront les informations relatives à votre état de santé et assureront les relations avec votre famille et votre médecin traitant.

Votre praticien organise votre traitement post-opératoire et au cours des visites, il devancera certainement la plupart de vos questions.

Toutefois, n'hésitez pas à le questionner ainsi que le personnel soignant.

Bien préparer votre séjour

LA SORTIE ET LE RETOUR À DOMICILE

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien. Vous devrez passer par le bureau des sorties avant de quitter l'établissement.

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez obligatoirement signer un formulaire attestant que vous quittez l'établissement en ayant pris connaissance de toutes les conséquences relatives à votre décision.

Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale, du tuteur légal ou du tiers désigné par les représentants légaux. Nous vous recommandons de prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant) pour les enfants de moins de 10 ans.

Assurez-vous que :

- Vous n'avez rien oublié dans votre chambre ;
- Vous avez récupéré tous les documents de sortie et vos médicaments personnels.

Transports

Pour un transfert vers un autre établissement de santé ou une HAD (hospitalisation à domicile), nous prenons en charge votre transport. Pour les autres transports (retour à domicile), vous contacterez le transporteur de votre choix dès votre sortie validée.

ÉVALUATION DE VOTRE SÉJOUR

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 invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est totalement anonyme.

Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle

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

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisée est à disposition dans les services de chirurgie.

POUR LE PATIENT MINEUR

Avant l'intervention

Lors des consultations avec le chirurgien et l'anesthésiste, il est impératif d'avoir la présence d'un des deux parents au minimum ou de la personne détentrice de l'autorité parentale.

Lors des formalités administratives (pré-admission et admission), il est nécessaire :

- Que l'autorisation d'opérer le mineur soit signée par les deux parents ;
- Que le consentement d'anesthésie soit signé par les deux parents ;
- D'avoir le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance du mineur ;
- D'avoir la pièce d'identité d'un des deux parents et éventuellement celle du mineur en cours de validité ;
- D'apporter le carnet de santé.

Les seules exceptions à la nécessité de signature des 2 parents

- Un des 2 parents est décédé : présenter un acte de décès ou le livret de famille ;
- Un des 2 parents est titulaire de l'autorité parentale : présenter la décision de justice ;
- Mineur émancipé : nécessité de présenter l'acte de la décision de justice ;
- Incapacité physique d'un des 2 parents : nécessité de présenter l'attestation officielle.

Après l'intervention

La présence d'un des deux parents est indispensable.

La présence de deux adultes est recommandée pour le retour au domicile :

- Un adulte pour le conduire ;
- Un 2^{ème} pour s'occuper de l'enfant.

POUR LE PATIENT SOUS TUTELLE

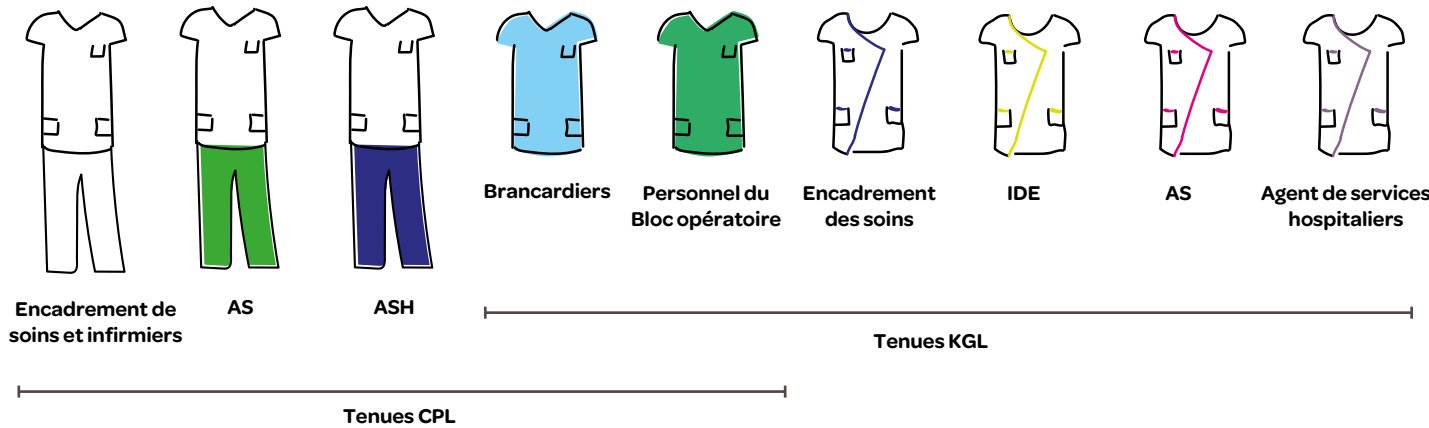
En cas de mise sous tutelle, la personne protégée doit recevoir une information sur son état de santé ou les risques d'une intervention adaptée à ses difficultés de compréhension. L'objectif est d'obtenir son consentement pour tout acte médical engagé. Si le majeur n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté, c'est le tuteur qui donne son consentement.

Le déroulement de l'intervention si vous êtes opéré(e)



Informations pratiques pour votre séjour

IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS



VOTRE CHAMBRE



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 lors de votre pré-admission dès la connaissance de votre date d'hospitalisation. Certaines complémentaires santé remboursent en tout ou partie les frais de chambre particulière.

REPAS



Les repas sont adaptés aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(ère) dès votre arrivée. Retrouvez la carte des menus dans votre chambre. 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. En général le petit-déjeuner est servi entre 7h15 et 8h15, le déjeuner entre 12h et 12h30 et le dîner entre 18h et 18h30.

PRESTATIONS POUR EXIGENCE PARTICULIÈRE DU PATIENT



Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de prestations hôtelières et de services variés dont vous trouverez le détail sur la fiche de prestations hôtelières jointe à ce passeport. Des distributeurs de boissons et de confiseries sont aussi à disposition dans nos établissements. De même, certains quotidiens peuvent être achetés à l'accueil tous les matins selon l'établissement.

TÉLÉPHONE



Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0 avant de renseigner le numéro complet. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement. Pour connaître les tarifs, veuillez vous reporter à la fiche de tarifs affichée dans l'établissement.

Informations pratiques pour votre séjour

ACCOMPAGNANT



Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous dans les bureaux d'accueil pour connaître l'offre réservée aux accompagnants.

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

VISITES



Les horaires de visites de votre service d'hospitalisation sont indiqués à l'entrée de chaque service d'hospitalisation.

Il convient de limiter au maximum les visites d'enfants de moins de 15 ans afin de ne pas les exposer aux risques infectieux. Les visites de patients hospitalisés dans certains services sont soumises à l'accord préalable de l'équipe soignante (unité de soins continus, néonatalogie, médecine...).

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

LINGE ET EFFET PERSONNEL



Pour votre hospitalisation, vous devez apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussure d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (serviette et gants de toilette) si vous n'avez pas choisi cette option dans nos prestations hôtelières. 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



Nous mettons 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 de l'établissement sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans 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. Pensez à apporter un boîtier, votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact afin d'éviter les incidents (perte ou casse).

Ne laissez pas vos effets personnels sur votre plateau repas. Evitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de les égarer.

OBJETS DE VALEUR



Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant, en cas de besoin, déposer vos objets de valeur dans le coffre de l'établissement. Un récépissé vous sera remis. Ils vous seront restitués lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique. À défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de dégradation, de perte ou de vol de vos biens.

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 illégale est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

PARKING



Les cliniques mettent à votre disposition des places de stationnement. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés. Les parkings ne font l'objet d'aucune surveillance. Il est donc recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La clinique décline toute responsabilité notamment en cas de dégradation, de perte, de vol, d'effraction, d'accident ou de vandalisme.

INTERPRÈTE



Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

SILENCE



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

CULTE



Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Adressez-vous au personnel soignant du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

La sortie et le 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.

Vous devez récupérer les dépôts de valeurs que vous auriez éventuellement déposés au coffre.

Après autorisation de sortie de votre praticien, avant de quitter l'établissement vous devrez obligatoirement passer par les bureaux de sortie pour valider celle-ci et régler vos frais hospitaliers, selon vos droits de mutuelle.

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. La facture correspondant au ticket modérateur vous sera envoyée 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.

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 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 que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement.
- Les bureaux d'accueil sont 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 des sorties.

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 ou espèces dans la limite de la réglementation.

Le paiement en ligne est également accessible depuis le site internet de l'établissement.

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

Suites du séjour 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 :

En cas d'empêchement ou en cas d'urgence après votre sortie, appelez :

- **votre praticien**
- **le service des urgences : 02 98 34 29 27**

Dans tous les cas :

- 👉 Préparer à l'avance repas légers et provisions pour vous permettre de vous reposer les premiers jours suivant l'intervention. Évitez 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 premières 48 heures après l'intervention. Il est à noter que certaines assurances ne couvrent pas les accidents survenant dans cet intervalle de temps.

Les questions fréquentes durant le séjour

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 ?

Les bureaux d'accueil sont à votre écoute pour toute question relative à la gestion administrative de votre hospitalisation..

Je souhaite faire une réclamation ou déclarer un évènement indésirable, comment faire ?

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 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.

Les coordonnées du responsable des relations avec les usagers figurent sur la fiche « Commission des usagers » qui vous a été remise avec ce passeport.

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

Pour répondre à votre besoin 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, sauf si vous avez opté pour une catégorie de chambre garantissant sa réservation.

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. À 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. Soyez vigilant sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

CENTRE HOSPITALIER PRIVÉ DE BREST

Polyclinique Keraudren

375, rue Ernestine de Trémaudan, BP 50057 - 29801 BREST Cedex 9

Mail : kgl.contact@chp-brest.bzh – 02 98 34 29 29* Accueil téléphonique : 7h15-20h30 du lundi au vendredi / 7h30-20h le samedi / 8h-20h le dimanche – www.elsan.care/fr/chpb-keraudren



Accès

Bus

- Ligne de bus n°4 « Liberté - Porte de Gouesnou »
Arrêt : clinique Keraudren
- Bus ligne 15 « Villeneuve - Gouesnou » arrêt : Keruchen

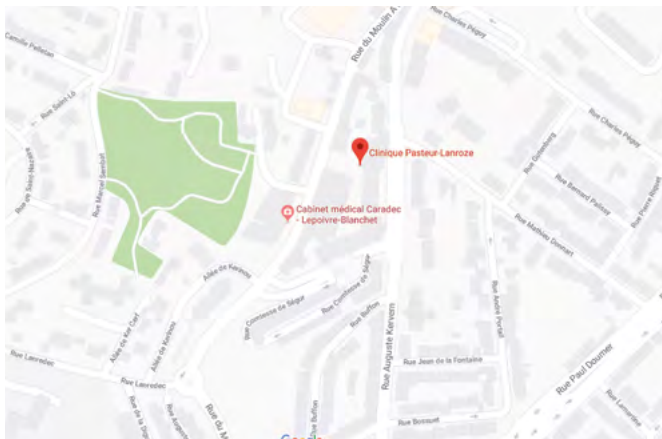
Tram

Tram A terminus Porte de Gouesnou puis bus ligne 4 ou 15 (cf. ci-dessus)

Clinique Pasteur-Lanroze

32, rue Auguste Kervern, CS 82936 - 29229 BREST cedex 2

Mail : contactcpl@chp-brest.bzh – 02 98 31 32 33* Accueil téléphonique : 7h30-19h45 du lundi au vendredi / 8h30-19h le samedi / 10h-19h le dimanche et jours fériés – www.cliniquepasteurlanroze.vivalto-sante.com



Accès

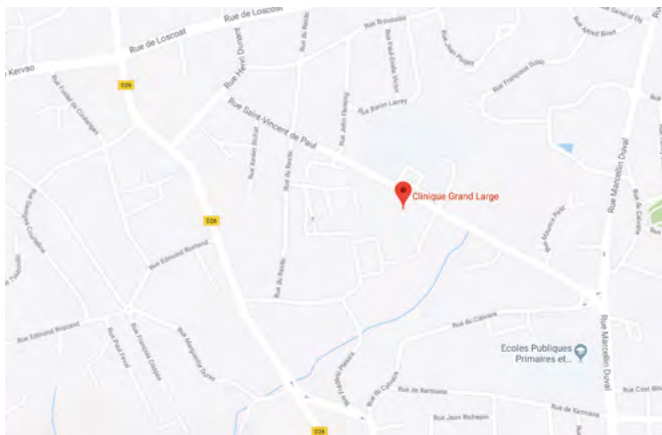
Bus

- Arrêt Albert 1^{er} : lignes 1, 2a, 3, 12, 13 et 19 (à 3 minutes de l'entrée du bâtiment hébergement)
- Arrêt Pasteur : lignes 2a et 3 (à l'entrée du bâtiment hébergement)
- Arrêt Ségur : ligne 5 (à 3 minutes du centre de consultation)
- Arrêt Donnart : ligne 19 (à 5 minutes de l'entrée du bâtiment hébergement)
- Arrêt Foch : lignes 1, 2a, 3, 12, 13 et 19 (à 3 minutes de l'entrée du bâtiment hébergement)

Clinique du Grand Large

37, rue Saint-Vincent de Paul, BP 70165 - 29803 BREST cedex 9

Mail : kgl.contact@chp-brest.bzh – 02 98 34 36 38 Accueil téléphonique : 7h15-19h30 du lundi au vendredi / 9h-13h le samedi / 13h-18h le dimanche – www.elsan.care/fr/chpb-grand-large



Accès

Bus

- Arrêt Lanroze : ligne 4

* Serveur vocal interactif à reconnaissance de la parole. Pour joindre un service ou une personne, prononcez simplement son nom.