

CARNET DE SÉJOUR HOSPITALISATION



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Saint Vincent 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 à la Clinique Saint Vincent. 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 Vincent 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.

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	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

Ce qu’il faut retenir

Quoi ?

La pré-admission est obligatoire pour l’organisation de votre hospitalisation. N’oubliez pas de rapporter votre carte vitale, carte de mutuelle et votre pièce d’identité.

Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre pré-admission après votre consultation auprès du praticien spécialisé (chirurgien, médecin). Il est impératif de faire votre pré-admission avant la consultation d’anesthésie (merci de prévoir 45 minutes avant la consultation d’anesthésie).

Où ?

À l’accueil principal de la Clinique

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.

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.

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

- La dépilation (si concerné) ;
- La 1^{ère} douche préopératoire (si concerné) ;
- La coupe des ongles des pieds et des mains ;
- Retrait du vernis à ongles.



Bien préparer votre séjour

COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉATOIRE :



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



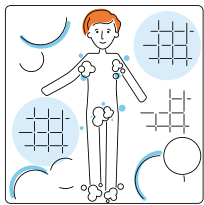
2
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



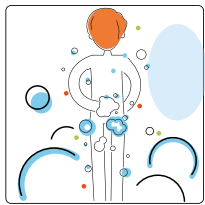
3
Faites mousser abondamment.



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



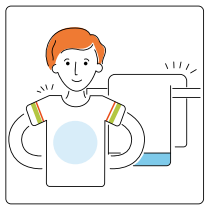
5
Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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 7 en respectant la même méthode.



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

ANESTHÉSIE

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

Pour les patients mineurs, merci aux 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

Le jour de votre hospitalisation, présentez-vous à l'heure et au lieu qui vous ont été indiqués par téléphone la veille. Le passage par le service des admissions est obligatoire. Il permettra de vérifier et compléter votre dossier si besoin. Vous serez ensuite pris 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/examen. 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 (Cf. étape 4 Admission, de la chemise patient) ;
- À votre arrivée, vous devez signaler tout traitement médicamenteux en cours (ordonnance à apporter).

Traitements en cours

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent 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 anesthésiste ;
- Enlevez bijoux, piercings, vernis à ongles ;
- Ne mettez pas de maquillage ;
- 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.

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez obligatoirement signer le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

Vous devrez passer par le bureau administratif pour régler les formalités de sortie (se référer p. 12).

Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant). Pour les nouveau-nés, pensez à prévoir un siège auto homologué pour le retour à domicile et tout le nécessaire utile pour le transport (produits alimentaires et d'hygiène).

Assurez-vous que :

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

Transports

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la Clinique se charge de la contacter. Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale. Pour toute information concernant le transport sanitaire, vous pouvez vous adresser à votre médecin.

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 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 en services de soins.

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 ;
- D'avoir la pièce d'identité des deux parents et éventuellement celle du mineur en cours de validité ;
- D'avoir 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 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 indispensable pour le retour au domicile :

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

POUR LE PATIENT SOUS TUTELLE

Il devra être accompagné du tuteur justifiant de ses droits sur la personne.

Lors des formalités administratives (Pré-admission et admission)

- Prévoir la pièce d'identité du tuteur en cours de validité ;
- Avoir la photocopie de la décision de justice de mise sous tutelle ;
- Avoir l'autorisation d'hospitalisation/sortie du majeur sous tutelle signée par le tuteur.

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



Informations pratiques pour votre séjour

VOTRE CHAMBRE



Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de douche ou cabinet de toilette, sauf chambre en Soins continus de chirurgie, 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. Retrouvez la carte des menus ainsi que les horaires des repas affichés ou mises à disposition dans votre chambre.

PRESTATIONS POUR EXIGENCE PARTICULIÈRE DU PATIENT



Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de prestations de service prestations hôtelières variées dont vous trouverez le détail sur les fiches de prestations hôtelières jointes à ce carnet. Pour toutes demandes de renseignement, se rapprocher du personnel soignant.

TÉLÉPHONE



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

ACCOMPAGNANT



Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des admissions 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.

Informations pratiques pour votre séjour

VISITES

Les visites sont autorisées de 11h30 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, et ce dans l'intérêt du patient, les visites sont autorisées de 14h à 18h. Elles peuvent être limitées selon l'état de santé du patient. Les visites sont réservées à la famille la plus proche (pas plus de 2 personnes) et interdites aux enfants de moins de 15 ans. Pour le service d'Unité de Soins Intensifs de Cardiologie, les visites sont autorisées de 14h à 19h30. Elles peuvent être limitées selon l'état de santé du patient et à 2 personnes à la fois. Les visites sont réservées à la famille la plus proche et interdites aux enfants de moins de 15 ans. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CLINIQUE

Le règlement intérieur de la Clinique est affiché dans votre chambre.

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). 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 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 (ère)s 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 du bureau administratif. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu. À défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. 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.



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. Vous trouverez toutes les informations relatives au parking à l'accueil de l'établissement.



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.



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 responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé afin d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

La sortie et le paiement 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 seront 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 :

Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement. www.elsan.paytweak.com/elsan.php

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.

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 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 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 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 : 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 ;
- Saignements ;
- Vomissements ;
- Température supérieure à 38,5° ;
- Autres symptômes.

Appelez sans attendre le numéro qui vous a été transmis à votre sortie par l'équipe soignante.

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 ?

Le bureau administratif est à votre écoute pour 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 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.

- Coordonnées Direction : tél. 03 81 48 62 12 - direction@cliniquestivincent.fr

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 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.

*Hors choix d'une chambre privilégiée garantie

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

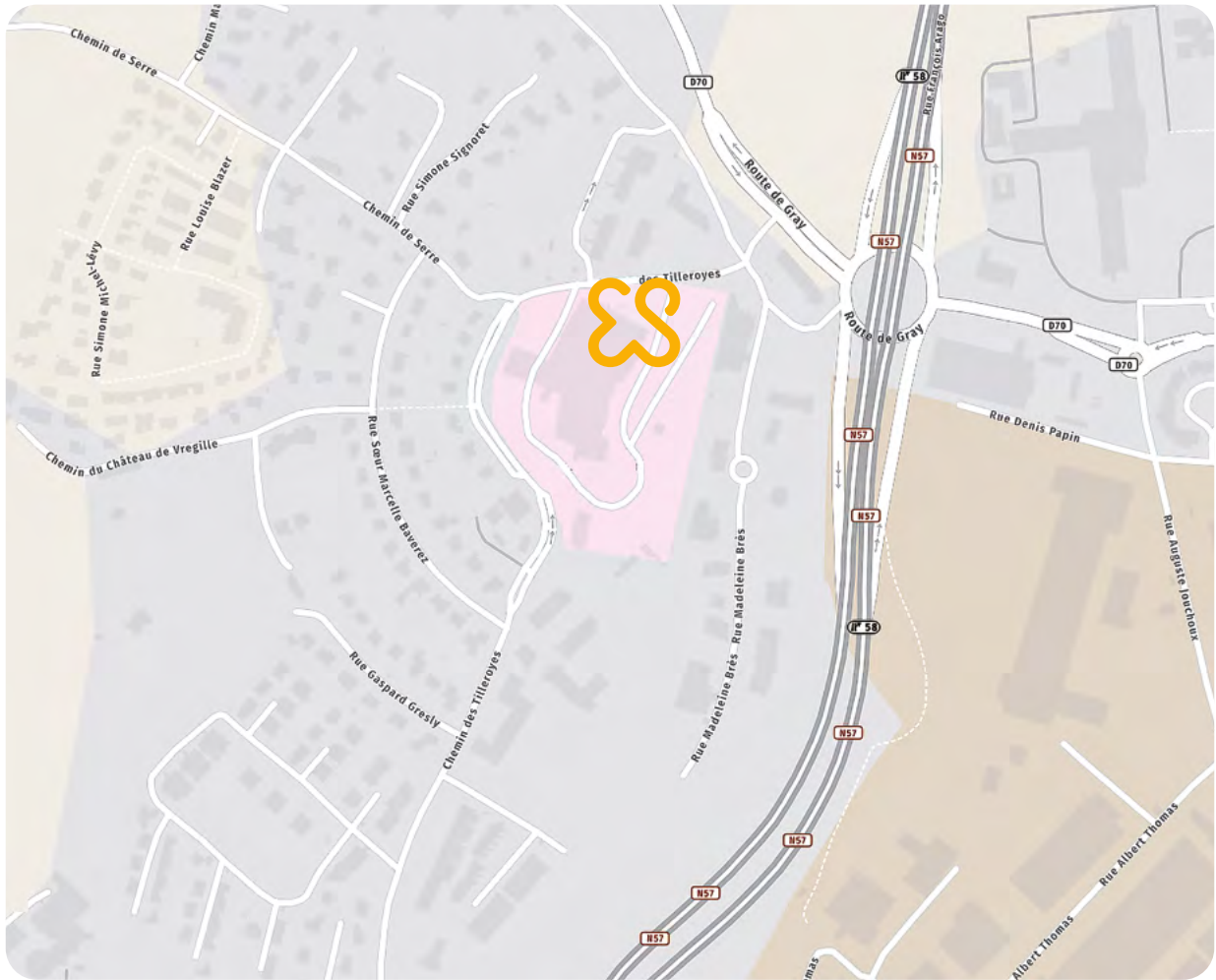
Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés. À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé par un soignant.

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.

Que se passe-t-il si l'on me trouve une bactérie résistante aux antibiotiques durant mon séjour ?

Au cours de votre séjour, si vous avez été détecté(e) comme porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques, cela ne signifie pas forcément qu'il y ait une infection.

Vous serez placé en chambre individuelle et des mesures d'hygiène simples seront appliquées par les professionnels. L'information sera partagée à tous les soignants qui interviennent dans votre prise en charge mais n'influencera en rien la qualité des soins qui vous seront prodigués.



Accès à l'établissement

- **Route:** accès par la rocade Sortie 58 RN57
- **Bus :** ligne 9 arrêt Clinique St Vincent



ES ELSAN
CLINIQUE SAINT VINCENT

40, Chemin des Tilleroyes - 25000 Besançon
Accueil : 03 81 48 28 28
www.elsan.care/fr/clinique-saint-vincent
Mail : contact@cliniquestvincent.fr