

LES
GESTES
BARRIÈRES



Lavez-vous
les mains



Masque
recommandé



Gardez une
distance d'1 à 2 m



Éternuez et toussiez
dans votre coude



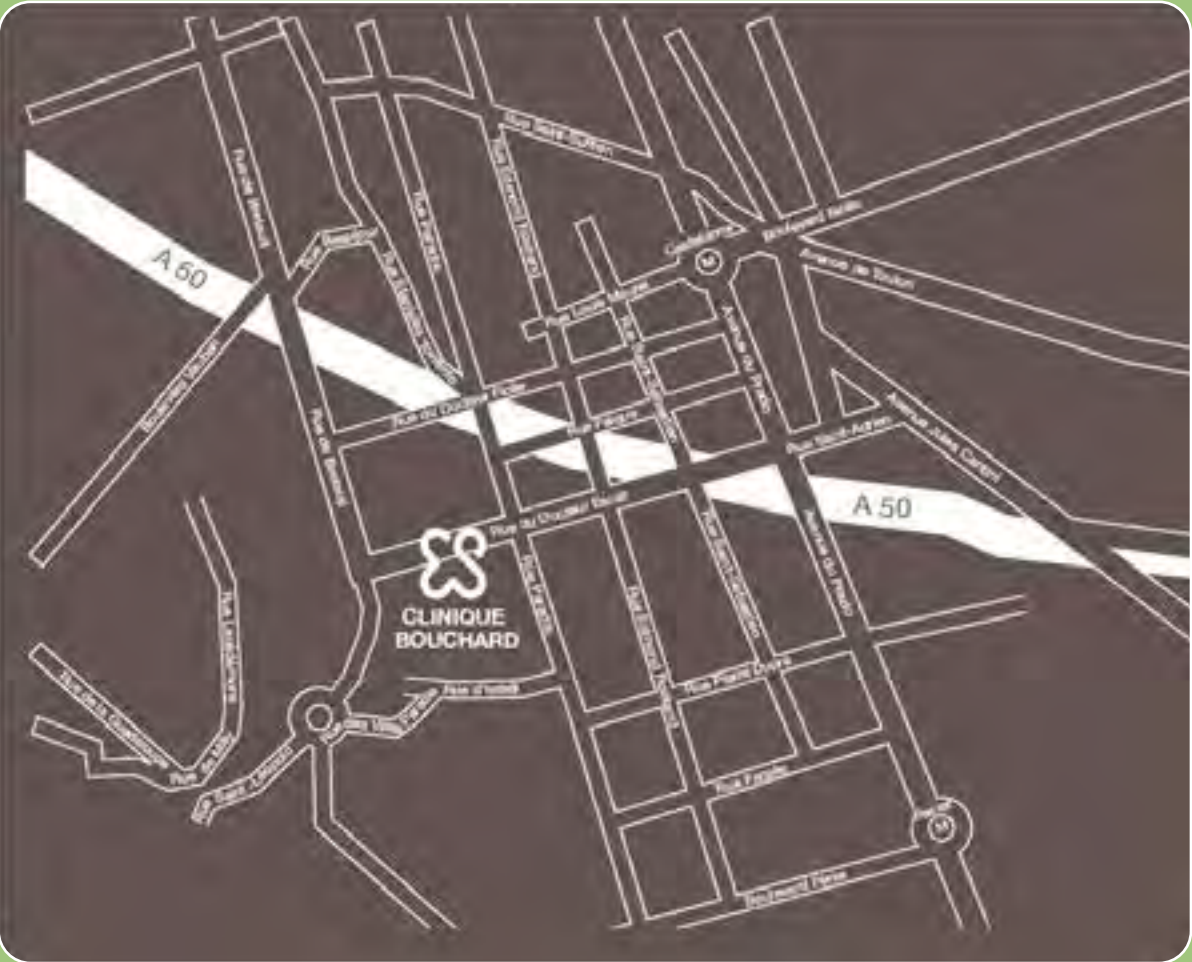
Aérez la pièce
régulièrement



Respectez
la consigne en vigueur
lors de votre venue

Clinique Bouchard
77 RUE DU DR ESCAT 13006 MARSEILLE

Mail de contact : bouchard.marseille@elsan.care
Numéro de téléphone 04.91.15.90.22
www.elsan.care/fr/clinique-bouchard



Accès à l'établissement (privilégiez un mode de déplacement décarboné)



Pour se rendre en voiture
Coordonnées GPS
Latitude : 43.282639
Longitude : 5.380022

En venant de Toulon (A50)
Sortie 1 Suivre Castellane

En venant d'Aix-en-Provence
(A51) Sortie Aubagne, Toulon

Prendre tunnel Prado-
Carénage, Sortie Pharo



Par les transports en commun
• Bus : Bus L41 - Arrêt Jean Fiolle /
Bus L74 - Terminus Montebello
• Métro : L1, L2 - Arrêt Castellane
• Tramway : T3 - Arrêt Castellane



ELSAN
CLINIQUE BOUCHARD



PASSEPORT AMBULATOIRE

www.elsan.care/fr/clinique-bouchard

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ
PARLONS-EN



Réalisé et imprimé par Clôître Imprimeurs à Saint-Thonan (Finistère) - ÉDITION novembre 2025

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et / ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.

LUTTER CONTRE LA DOULEUR NOTRE ENGAGEMENT RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

PRÉVENIR & SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

ÉVALUER



L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Retrouvez toutes nos chartes sur www.elsan.care/fr/droits-et-devoirs

GROUPE LEADER DANS L'HOSPITALISATION PRIVÉE EN FRANCE, ELSAN C'EST :



212 établissements et centres en France



4,9 millions patients/an



28 000 collaborateurs



7 500 médecins



RÉUNIS AUTOUR D'1 MISSION

Nous offrons à tous et partout des soins de proximité, de qualité, innovants et humains



ET DE 3 VALEURS



LE LIEN SOCIAL ET NOS RACINES TERRITORIALES

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

L'ATTENTION À L'AUTRE

Pour nous, l'acte de soin est avant tout une relation à l'autre. Le tout premier soin est né de l'attention à l'autre.

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

La coopération entre nos collaborateurs est un actif essentiel que nous encourageons et entretenons.



NOTRE ENGAGEMENT RSE

Responsable et engagé, ELSAN assume pleinement **sa responsabilité sociétale d'entreprise**. Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

ELSAN, #Responsable&Engagé

Charte de la laïcité en hôpitaux et cliniques privés

- > Tous les patients sont soignés et accompagnés de la même façon quelles que soient leurs croyances ou absence de croyances religieuses.
- > L'établissement respecte les croyances et convictions des personnes accueillies. Les patients ont le droit d'exprimer leurs croyances et convictions religieuses. La liberté religieuse du patient s'exerce dans un cadre intime (chambre seule et/ou lieu adapté dans l'établissement).
- > Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.
- > Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des patients qui demandent à entrer en contact avec l'un ou plusieurs d'entre eux.
- > Toute personne peut choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. L'établissement explique les contraintes de services aux patients qui expriment des préoccupations d'ordre religieux.
- > Les patients ne peuvent récuser le personnel soignant ou d'autres usagers à raison de la religion effective ou supposée de ceux-ci, ni exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement ou d'un équipement. Cependant, l'établissement s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à Clinique BOUCHARD.

Nous vous remercions pour votre confiance et nous vous souhaitons un bon séjour.

Ce livret a pour but de :

Vous aider à mieux connaître l'établissement,

Vous donner des informations sur vos démarches et votre séjour.

Nos équipes sont à votre écoute pour vous donner les soins et l'accompagnement nécessaires.

La sécurité et la qualité des soins sont très importantes pour nous. Nous mettons tout en place pour que votre séjour se passe bien.

Votre avis est précieux. Pendant votre séjour ou après, nous pourrions vous demander de partager votre expérience. Cela nous aide à mieux vous accompagner, vous et les autres patients. Merci de prendre un moment pour y répondre.

Sommaire

	Votre entrée	4
	Votre séjour	6
	Votre sortie	9
	Votre avis	11
	Vos droits	12
	Vos notes	17



Nous avons souhaité écrire ce livret d'accueil dans un esprit Facile À Lire et à Comprendre (FALC) pour le rendre accessible à tous.

Les textes et la mise en page sont simplifiés pour être compris par les personnes qui ont des difficultés pour lire.

Si je comprends ce que je lis :

- Je suis bien informé,
- Je prends des décisions seul,
- J'apprends de nouvelles choses.

Votre entrée

- Vous devez vous présenter à l'accueil de la clinique en respectant l'heure d'entrée qui vous sera communiquée la veille de votre hospitalisation par SMS.
- Vous récupérez votre dossier qui aura été traité en amont par l'équipe administrative en fonction des données de votre pré-admission
- Vous vous acquittez du paiement de votre facture si cette dernière n'a pas été soldée lors de votre pré-admission
- Vous rejoignez le service



Votre dossier administratif

Au moment de votre entrée, vous ou votre famille devez apporter vos documents :

- Votre carte d'identité, ou votre passeport, ou votre titre de séjour,
- Votre livret de famille,
- Votre carte vitale,
- Votre carte de mutuelle,
- Vos résultats d'examens, comme les radios, bilan sanguin,
- Les dernières ordonnances de vos médicaments,
- Les médicaments que vous prenez,
- Le consentement du chirurgien, de l'anesthésiste.



Patients sous tutelle, vous devez présenter :

- La carte d'identité du tuteur,
- La carte d'identité du patient,
- Le jugement de tutelle,
- L'autorisation d'hospitalisation d'un adulte protégé,
- Le consentement du chirurgien signé par le tuteur,
- Le consentement aux soins signé par le tuteur,
- Le consentement de l'anesthésie signé par le tuteur.

Une question ?

- Pour toute question d'ordre médical, le cabinet de votre praticien
- Pour toute question d'ordre administratif le service des pré-admissions au 04 91 15 90 36



Cas particuliers

Si vous êtes en accident du travail, vous devez apporter la feuille d'accident du travail.

La carte E111 est uniquement valable pour les urgences. En cas d'hospitalisation programmée, un devis doit être demandé en amont par le chirurgien à la clinique.

Si vous venez d'un pays qui ne fait pas partie de la Communauté Économique Européenne (CEE), un devis doit être demandé en amont par le chirurgien à la clinique et vous devez apporter votre prise en charge d'un organisme d'assurance de votre pays d'origine

Ambulatoire



Votre chambre

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

Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de prestations et de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales. Vous pourrez choisir votre niveau de prestations dès votre pré-admission.

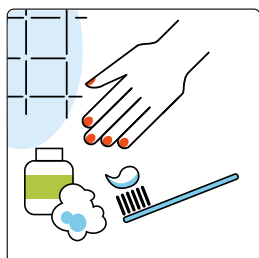
ENDOSCOPIE



Votre séjour

Douche avant opération

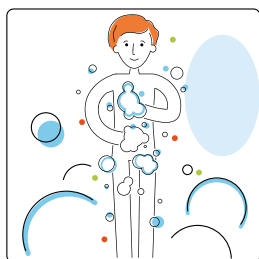
Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit une douche pré-opératoire, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes :



Enlevez le vernis, coupez et nettoyez les ongles. Les faux ongles, piercing, bijoux sont interdits. Brossez vos dents avec du dentifrice.



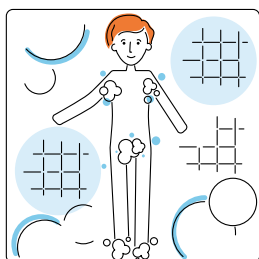
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



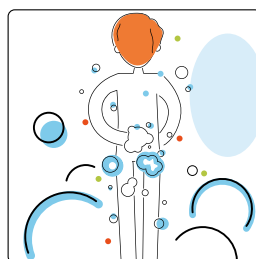
Faites mousser abondamment.



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



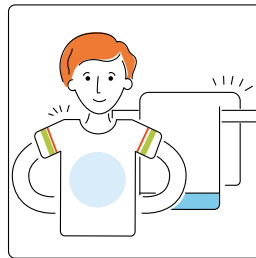
Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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 8 en respectant la même méthode.



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

Identité

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Un bracelet nominatif vous sera remis en service. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement à l'infirmière.



Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre nom, prénom et date de naissance aux personnels soignants qui vous en feront la demande.

Accompagnant

Votre accompagnant peut venir avec vous dans l'établissement pour la journée et parfois pour la nuit. Il peut être à vos côtés si vous êtes en chambre particulière.

Traitements en cours

Si vous avez apporté vos médicaments personnels, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service ; n'oubliez pas de les réclamer lors de votre sortie.



Repas (collation en ambulatoire)

Les repas sont adaptables aux différentes interventions, différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime ou que vous êtes allergique à certains aliments, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

Hygiène et environnement

Pour limiter les risques d'infection, les animaux et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Il est strictement interdit de fumer et devapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement, ou d'apporter de l'alcool.

Nous vous remercions également de respecter nos efforts en matière d'économie d'eau et d'énergie.



Votre séjour

Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact

À votre arrivée, signalez aux infirmier(ère) s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact ou des lunettes.

Il vous sera remis un boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse).

Pensez à apporter votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact ainsi que vos boîtes à prothèses auditives.

Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'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. Néanmoins, si votre chambre ne dispose pas de coffre, vous pouvez déposer des objets de valeur en vous adressant au responsable de votre service de soins. Celles-ci vous seront remises sur demande contre reçu. À défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels. Vous êtes responsable de vos affaires durant le séjour.

Services supplémentaires

L'établissement peut faire appel à des professionnels spécialisés :

- Représentant de votre culte
- Une personne parlant votre langue
- Une assistante sociale
- Une psychologue

Votre sortie

À la sortie de la clinique

- Vous devez passer à l'accueil de la clinique (ouverture de 6h30 à 18h30) afin de récupérer votre bulletin d'hospitalisation.
- Vous devez être accompagné si vous avez eu une anesthésie

TRÈS IMPORTANT :

Si en rentrant chez vous ou dans les jours qui suivent votre sortie de l'établissement, vous constatez l'un des symptômes suivants :

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

Appelez sans attendre l'un des numéros ci-dessous :

Du lundi au vendredi de 7h à 19h : 04 91 15 94 15 / 04 91 15 94 40

Ou

24 h / 24h - 7j / 7j : 04 91 15 90 18



Quelques jours après votre hospitalisation

Vous recevrez un questionnaire de satisfaction par mail. Votre avis est important. Il aide l'établissement à améliorer l'accueil et les soins.

Règlement des frais

Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais, selon devis établi par votre chirurgien 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.

- Tout ou partie des prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies devra être réglé au moment de votre pré-admission ou admission.

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

Dépassement d'honoraires

Certains médecins ayant opté pour le secteur 2 ou secteur 3 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à facturer des dépassements d'honoraires qui sont parfois pris en charge par les mutuelles.

Les médecins concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires et dépassements qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de leur demander un devis.

Lors de votre arrivée, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au service des admissions-sorties ou au chirurgien.

Votre avis

Votre satisfaction est la priorité des professionnels de l'établissement.

C'est pourquoi nous recueillons l'avis des patients en continu.

Si vous souhaitez remercier des professionnels ou exprimer votre insatisfaction, vous pouvez :

- En faire part directement aux professionnels concernés
- Répondre aux éventuelles enquêtes de satisfaction
- Écrire une lettre
- Contacter les représentants des usagers

Les enquêtes

Durant le séjour, les professionnels peuvent vous demander de participer à une enquête de satisfaction.

Cette enquête peut prendre la forme d'un entretien ou d'un questionnaire papier.

Après votre sortie, vous pouvez recevoir un questionnaire de satisfaction par mail.

Ces enquêtes de satisfaction par mail peuvent être réalisées :

- Par le Ministère de la Santé (enquête e-Satis)
- Par l'établissement

Les lettres

Dans la lettre, vous devez écrire :

- Votre prénom et votre nom
- Votre date de naissance
- Votre adresse
- Votre téléphone/e-mail
- La date de votre séjour dans l'établissement
- Le service dans lequel vous avez été hospitalisé
- Le message de remerciement ou le problème rencontré
- Vous devez envoyer cette lettre à cette adresse : Clinique BOUCHARD, 77 rue du Dr Escat 13006 Marseille ou par mail à bouchard.marseille@elsan.care

Les représentants des usagers

Un représentant des usagers est une personne extérieure à la clinique.

- Cette personne vous écoute
- Cette personne fait remonter les problèmes à l'établissement.
- Cette personne propose des actions pour améliorer l'établissement.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers

- Par téléphone
- Par mail
- Par courrier

Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX!!

e-Satis



Votre expérience
est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission
et répondez à e-Satis, l'enquête
nationale de la Haute Autorité de santé.



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels de santé ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

Pourquoi votre avis est important ?

- Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.
- Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur QualiScope.

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis.

Tous les résultats par établissement sont disponibles sur QualiScope, le service d'information en ligne de la HAS, accessible sur www.has-sante.fr/QualiScope

Plus d'information sur les missions de la HAS
sur www.has-sante.fr



LA C.D.U

C'est quoi la C.D.U ?

En application de l'article L1112-3 du Code de la santé publique et du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, il est instauré au sein de la Clinique Bouchard, une **Commission des Usagers (CDU)**.

Cette commission a pour objet de **veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.**

Dans le cadre de ses missions, la commission examine dans les conditions prévues aux articles R 1112-93 et R 1112-94, les plaintes et réclamations qui ne présentent pas les caractères d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Comment se compose la C.D.U à la Clinique BOUCHARD ?

Président de la Commission · **Michael FABRE**
Directeur et Représentant légal de l'établissement – 04.91.15.90.00

Titulaire Bouchard suppléant · **Docteur Eric GLOWACZOWER**
Médiateur Médecin Gynécologue Obstétricien Titulaires Bouchard

Corinne ZUCCHI – Médiateur non Médecin (DSSI) – 04.91.15.90.06
Cecile MOSCHETTI – Médiateur non Médecin (Cadre Maternité) – 04.91.15.90.02

Membre consultatif. **Manon GARRIGUES** – Responsable Assurance Qualité – 04.91.15.94.05
Membre consultatif. **Nadine GORI** – Assistante de Direction – 04.91.15.90.00

REPRÉSENTANTS DES USAGERS TITULAIRES ET SUPPLÉANTS :

→ Titulaires :

Patrick D'ANGIO – Association France Rein – pdangio@free.fr
Sophie SAOUT – Association pour la recherche des tumeurs cérébrales Sud – sophie.saout@gmail.com

→ Suppléants :

Martine LOUIS – Association CLCV Consommation Logement et Cadre de vie – bertine013@yahoo.fr
Béatrice MICHEL – Association France Rein – rogergiame@free.fr
Odile POULIN – odile.poulin@sfr.fr

EN CAS DE PLAINTE/RECLAMATION A QUI S'ADRESSER ?

Toute plainte ou réclamation est à adresser à Nadine GORI, secrétaire de la CDU nadine.gori@elsan.care ou bien en flashant le QR code ci-contre :

Nous vous y répondrons dans les meilleurs délais et pourrons procéder à la saisine du médiateur.



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

C'est quoi un représentant des usagers ?

Le représentant des usagers assure la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé au sein des établissements publics ou privés.

Il est majoritairement issu d'associations agréées du système de santé.

Quel est son rôle ?

Son rôle est de veiller au respect des droits du patient tout en contribuant à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches. Il peut informer le patient sur ses droits et l'orienter vers les recours possibles.

Ils participent aussi à l'amélioration du fonctionnement interne de la clinique. Ils examinent les réclamations et ils proposent des axes d'amélioration.

Quels sont les droits des usagers ?

- * La confidentialité
- * Le droit au respect de la personne
- * L'accès à l'information et à son dossier médical
- * Le respect du consentement
- * Le droit privée

Comment devient-on représentant des usagers ?

Pour devenir représentant des usagers, il faut être membre d'une association agréée par l'ARS, candidater auprès d'un établissement recherchant des bénévoles, et voir sa candidature proposée à la Délégation départementale de l'ARS.

NOS REPRESENTANTS DES USAGERS:

- | | | |
|----------------------------|---|------------------------|
| * Madame MICHEL Béatrice | → | rogergiame@free.fr |
| * Sophie SAOUT | → | sophie.saout@gmail.com |
| * Madame LOUIS Martine | → | bertine013@yahoo.fr |
| * Monsieur D'ANGIO Patrick | → | pdangio@free.fr |
| * Madame POULIN Odile | | |



Vos droits, vos devoirs

Votre personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne à prévenir.

C'est la personne que l'établissement contactera en cas de besoin, par exemple pour l'informer de votre arrivée, d'un changement dans votre état de santé, ou en cas d'urgence.

Elle peut être différente de la personne de confiance.

Vous choisissez librement qui c'est (famille, ami, voisin...).

Son nom et ses coordonnées seront notés dans votre dossier.

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

Le consentement éclairé, c'est votre droit.

Avant un soin ou une intervention, votre médecin vous explique :

- Ce que vous avez,
- Ce qu'il vous propose,
- Les bénéfices et les risques,
- Les autres options possibles.

Vous pouvez poser toutes vos questions.

Vous avez le temps de réfléchir.

C'est ensuite à vous de dire si vous êtes d'accord ou non.

Rien ne sera fait sans votre accord.

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

Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

Accès au Dossier Patient

La demande de votre dossier médical

Les professionnels de santé notent :

- Ce qu'il se passe pour vous à la clinique
- Vos problèmes de santé ou vos maladies
- Vos médicaments
- Vos examens
- Vos soins.

Ces notes sont rangées dans votre dossier médical.

Vous pouvez demander une copie de votre dossier médical à la clinique.

Pour demander la copie de votre dossier médical,

Vous devez faire une demande par courrier au directeur, accompagnée de la copie de votre pièce d'identité.

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de la Clinique, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

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

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

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À 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. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Don d'organes et de tissus

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiels. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

Directives anticipées

Vous pouvez rédiger des directives anticipées sur papier libre.

Ce sont des instructions écrites pour dire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Par exemple :

- Voulez-vous ou non être réanimé(e) ?
- Accepteriez-vous certains traitements lourds ?
- Jusqu'où souhaitez-vous aller dans les soins ?

Ces directives seront consultées par les médecins si votre état ne vous permet plus de décider.

Vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Parlez-en avec votre médecin pour bien les formuler.

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

Vous pouvez choisir une personne de confiance.

- C'est quelqu'un en qui vous avez confiance (un proche, un ami...).
- Elle peut vous accompagner pendant votre hospitalisation.
- Elle peut être présente lors des rendez-vous médicaux.
- Si un jour vous ne pouvez plus parler ou faire des choix vous-même,
- c'est cette personne que les médecins consulteront pour connaître vos volontés.
- Ce choix est facultatif.
- Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.
- Votre décision doit être écrite et signée.

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, elle doit également être signée par la personne que vous désignez.

Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

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

Pour les patients majeurs protégés : toute intervention ou toute anesthésie générale nécessite une autorisation du tuteur si l'état de la personne protégée ne lui permet pas de prendre seule une décision personnelle éclairée.

Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisée est affichée à l'entrée de la clinique et dans les services.

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

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.

Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits

Vos données sont recueillies pour gérer votre parcours médical (hospitalisation, facturation, suivi).

Ces informations sont stockées de manière sécurisée, utilisées uniquement pour des objectifs précis et archivées le temps légal nécessaire.

Vous pouvez y accéder, corriger, vous opposer, demander la suppression ou envoyer des directives post-mortem à la personne en charge des données de l'établissement (Délégué à la Protection des Données) : dpo@elsan.care

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Bouchard de Marseille 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/fr/clinique-bouchard/notice-dinformation-des-patients-bouchard), ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les zones de circulation et d'attente de l'établissement.

La Clinique Bouchard de Marseille 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 Bouchard de Marseille 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 ?

Entrepôt de données de santé

Entrepôt de données de santé à des fins de recherches médicales et/ou d'analyses médico-économiques.

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant (ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé Elsan, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « L'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS Elsan », sous une forme ne permettant pas votre identification directe.

Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS Elsan sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition.

Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par Elsan pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en œuvre de recherches sur cohorte. Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante www.elsan.care/fr/eds ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement.

Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en œuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe Elsan à l'adresse électronique suivante dpoeds@elsan.care.

Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - www.cnil.fr

Identité du Responsable de traitement : Elsan, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8^e.

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'examen, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespace-sante.fr>



Recherche

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

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

Commission Des Usagers

La CDU (Commission des Usagers) est là pour représenter les patients et leurs proches.

Elle écoute vos remarques, répond à vos questions et aide à améliorer la qualité de votre séjour.

Pour les contacter, vous pouvez écrire à :

Nadine GORI, assistante de direction : nadine.gori@elsan.care

Manon GARRIGUES, responsable qualité : manon.garrigues@elsan.care

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 et les résultats des enquêtes de satisfaction sont affichés à l'entrée de la clinique et dans tous les services.

Médiateur à la consommation

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

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

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

Comité de Lutte contre la Douleur

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. »

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique.

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

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

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

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

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

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).

Comité de Liaison Alimentaire et Nutrition

Le CLAN a pour mission d'organiser et mettre en œuvre des actions prioritaires dans le domaine de l'alimentation et la nutrition des patients hospitalisés.

Indicateurs qualité et sécurité des soins

Depuis de nombreuses années, nos équipes médicales, soignantes et administratives avec la Direction et la Conférence Médicale d'Etablissement ainsi qu'avec l'aide des représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Nous recueillons de nombreux indicateurs construits par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ils nous permettent de mesurer, année après année, nos progrès. Le taux de satisfaction des patients mesuré à travers l'analyse des questionnaires de sortie est un de ces indicateurs.

Tous ces indicateurs sont affichés à l'entrée de la clinique et dans les services de soins. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site internet : www.elsan.care/fr/clinique-bouchard/notice-dinformation-des-patients-bouchard

Identité Nationale Santé (INS)

Bien identifié(e), bien soigné(e) !

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire 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 espace numérique de santé. Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

L'intégralité des textes liés à vos droits et vos devoirs en tant que patient est disponible ici : <https://www.elsan.care/fr/droits-et-devoirs>



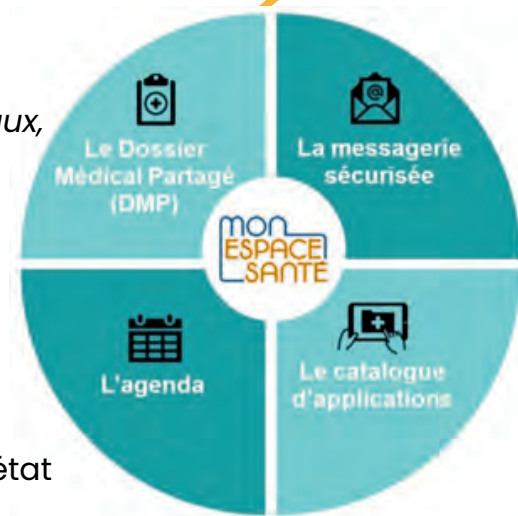
Mon Espace santé



C'est un espace numérique gratuit mis en place par le ministère chargé de la santé et l'assurance maladie correspondant à un **carnet de santé interactif** pour tous les assurés sociaux.

Il permet d'accéder:

- au **Dossier Médical Partagé (DMP)** permettant de stocker vos informations de santé (*ordonnances, comptes rendus médicaux, résultats d'analyses,...*) et permet de les partager avec les professionnels de santé
- à la **messaging sécurisée** pour vos échanges avec les professionnels de santé
- à un **agenda de santé** pour suivre vos rendez-vous médicaux
- à un **catalogue de services numériques de santé** agréé par l'état



DMP

A la suite de votre intervention, vous pouvez retrouver les documents suivant (*si applicable*) dans votre **Dossier Médical Partagé** :

- **le compte rendu opératoire**
- **le compte rendu d'hospitalisation et la lettre de liaison à la sortie**
- **les ordonnances de sortie**
- **les dispositifs médicaux implantables**
- **les résultats d'imagerie**

Le **Dossier Médical Partagé (DMP)** est un carnet de santé numérique permettant de stocker vos informations de santé: **ordonnances, comptes rendus médicaux, résultats d'analyses,...** Vous pouvez accéder à votre DMP à partir du portail "**Mon Espace Santé**"



UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE



Rendez-vous sur **monespacesante.fr** depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



Téléchargez l'application **Mon espace santé**



VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

3422 Service gratuit + prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Besoin d'écoute et de soutien ?

DES ASSOCIATIONS DE SOUTIEN SONT À VOTRE DISPOSITION

Si vous avez des questions, des préoccupations ou souhaitez être accompagné(e) durant votre parcours de soins, plusieurs associations sont disponibles pour vous aider.

Veuillez-vous rapprocher de nos équipes pour une information orientée en fonction de vos besoins.



Vos notes



Vos notes

