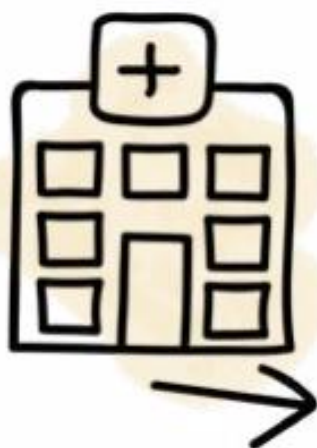


LIVRET DE LA CLINIQUE



SOMMAIRE

BIENVENUE	3
PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE	4
PRÉADMISSION	6
ANESTHÉSIE – EXAMENS	7
ADMISSION	8
SÉJOUR	9
SORTIE	11
COÛT DE VOTRE SÉJOUR	11
DROITS ET DEVOIRS	13
ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT	16

**Documents joints au livret d'accueil du patient hospitalisé : Protection des données à caractère personnel ; Formulaire de désignation d'une personne de confiance ; Directives anticipées ; Commission des usagers*



BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir et l'honneur de vous accueillir à la Clinique Paul Picquet pour votre hospitalisation. C'est un moment important pour vous.

Cette revue est destinée à vous informer et vous permettre de mieux connaître notre établissement.

Elle vous apporte les renseignements nécessaires pour remplir les formalités administratives et divers conseils, afin de mieux vivre votre hospitalisation.

Dans cette clinique ouverte en 2008, les médecins et le personnel de l'établissement sont à votre entière disposition et à votre écoute tout au long de votre parcours de soins.

La Clinique Paul Picquet s'est engagée dans une démarche qualité et sécurité des soins afin d'améliorer en continu la prise en charge de ses patients. 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.

La Direction

Ce livret regroupe chronologiquement l'ensemble des étapes de votre séjour, de la consultation du praticien à votre retour à domicile. Nous vous remercions de le lire attentivement, et de le conserver avec vous pour chaque rendez-vous.

Les informations rappelées en bas de chaque onglet correspondent à des documents à rapporter et/ou à signer impérativement.

Les consentements devront être préalablement signés et datés, avant d'être rendus le jour de votre admission. Dès qu'un document vous est remis, pensez à l'intégrer dans ce livret.

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE

Depuis sa fondation en 1903 par le Docteur Paul PICQUET, l'histoire de la Clinique est un exemple de conciliation permanente, entre progrès technologique et qualité à visage humain.

Dans la continuité de cet esprit de la prise en charge du patient, la clinique a gardé cette inspiration :

- Au niveau de son architecture : avec ses formes arrondies rappelant la volonté d'accueillir les patients à bras ouverts.
- Au niveau de son équipement médical avec du matériel de dernière génération.



Dr Paul-Antoine PICQUET

Presentation du groupe ELSAN : ELSAN CLINIQUE PAUL PICQUET

Acteur de référence de l'offre de soins en France, ELSAN est présent dans l'ensemble des métiers de l'hospitalisation et dans toutes les régions de l'hexagone. 28 000 collaborateurs et 7 500 médecins exercent au sein des 137 établissements du groupe et soignent plus 2.2 millions de patients par an.

L'histoire du Groupe a toujours été animée par l'ambition de déployer un **modèle efficient et innovant du soin**. Fondé à l'origine par Jérôme Nouzarède et le Dr Michel Bodkier, ELSAN est né du rapprochement entre Vedici et Vitalia en novembre 2015. En juin 2017, ELSAN acquiert le groupe MédiPôle Partenaires et renforce ainsi sa position de **leader de l'hospitalisation privée**.

La Clinique Paul PICQUET rejoint le groupe ELSAN en juin 2021.

L'équipe:

L'équipe médicale : Plus de 40 médecins exercent à titre libéral dans notre établissement.

L'équipe de soins : 85 infirmières et aides-soignantes sont à votre disposition :

- 55 personnes dans les services de chirurgie et médecine.
- 30 personnes au bloc opératoire

L'équipe administrative et technique : 30 personnes et agents.

UNE EQUIPE DE PRES DE 200 PERSONNES S'EFFORCE, EN PERMANENCE, D'ASSURER UNE QUALITE DE SOINS ET D'ACCUEIL.

Les services d'hospitalisation:

A ce jour, la Clinique dispose de 138 lits et places répartis en plusieurs services :

- Service de chirurgie
- Service de chirurgie ambulatoire
- Service de médecine
- Service de chimiothérapie ambulatoire
- Service HDJ / HTP

Une offre de soins adaptée:

Chirurgie :

- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie des varices
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie gynécologique et sénologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie urologique
- Spécialités de la face - chirurgie : ORL, Ophtalmologie, Stomatologie
- Chirurgie Orale
- Chirurgie orthopédique et traumatologique : main, épaule, genou, hanche et pied
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
- Chirurgie vasculaire

Médecine :

- Anesthésie - Réanimation
- Algologie
- Oncologie
- Cardiologie
- Gériatrie

- Gastroentérologie
- Nutrition
- Psychologie
- Neurologie

Centres spécialisés :

- Centre Médico-Chirurgical de l'Obésité (CMCO)
- Centre de Pathologies Mammaires (CPM)
- Centre de consultation d'ophtalmologie
- Centre d'esthétique et de laser médical

Accueil non programmé :

- **Service d'Accueil et de Soins (S.A.S.) : du lundi au samedi (hors jour férié) de 08h00 à 20h00**

Services supports :

- Centre d'Imagerie Médiale
- Centre de rééducation et de balnéothérapie
- Laboratoire d'analyses biologiques et médicales / Anatomopathologie

Les consultations:

Un grand nombre des praticiens intervenants à la Clinique consulte dans l'établissement.

Ces consultations se répartissent entre les 4 niveaux de l'établissement :

- Rez-de-jardin (Niveau -1)
- Rez-de-chaussée (Niveau 0)
- Premier étage
- 2^{ème} étage

PRÉADMISSION

CE QU'IL FAUT RETENIR

Quoi ?

La préadmission est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation.

Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre préadmission après votre consultation auprès du praticien spécialisé (chirurgien, médecin).

TOUTES LES FORMALITES ADMINISTRATIVES DEVRONT ETRE FAITES **AU PLUS TARD LE JOUR DE LA CONSULTATION D'ANESTHESIE.**

Où ?

La préadmission s'effectue au bureau des admissions situé dans l'accueil de la clinique.



DOCUMENTS

Lors de votre préadmission, pour que votre dossier administratif soit complet, que votre hospitalisation soit le cas échéant prise en charge et pour vous dispenser de l'avance des frais, vous devez impérativement vous munir des documents ci-après :

- Votre formulaire « dossier d'admission hospitalisation » ou « dossier d'admission ambulatoire » rempli ;
- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, récépissé de titre de séjour, document officiel transcrivant la bonne orthographe latine de votre identité) en cours de validité ;
- Votre carte Vitale (mise à jour) ou votre attestation en cours de validité ;
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une ;
- Votre éventuelle déclaration d'accident de travail remise par votre employeur ;
- Votre moyen de règlement (chèque, espèces ou carte) ;

Votre adresse mail vous sera demandée pour vous envoyer le questionnaire de satisfaction, 15 jours après votre sortie, si vous êtes d'accord.

Des documents complémentaires pourront être demandés selon votre situation.

HOTELLERIE ET SERVICES PERSONNALISES

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

Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de produits et services destinés à rendre optimales les conditions de votre séjour.

Retrouvez l'ensemble de l'offre hôtelière sur le descriptif joint à ce livret.

Une question ?

N'hésitez pas à contacter directement le service des préadmissions au 03.86.95.86.86

ANESTHÉSIE – EXAMENS

CE QU'IL FAUT RETENIR

La consultation pré-anesthésique est obligatoire et doit être réalisée **au plus tard 48 heures** avant toute admission, dès lors que vous devez subir une intervention chirurgicale.

Pour votre consultation d'anesthésie, nous vous remercions de bien vouloir vous munir des documents suivants :

- Le questionnaire d'anesthésie renseigné ci-joint
- Les ordonnances correspondant à votre traitement personnel
- Les résultats de vos derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...)
- Le carnet de santé pour les mineurs

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.

En cas de prescription d'un examen complémentaire lors de vos consultations à la Clinique, nous avons les structures pour vous permettre de les réaliser :

- Centre d'Imagerie Médicale (Radiologie, IRM, Scanner, Échographie)
- Consultation de cardiologie (épreuves d'effort, échocardiographie ...)

INFORMATIONS SUR L'ANESTHÉSIE

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 un membre supérieur.

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, une relaxation musculaire et l'immobilité du patient.



ADMISSION

CE QU'IL FAUT RETENIR

Hospitalisation complète

L'accueil se fait jusqu'à 13h au guichet et au standard le weekend.

Téléphone de contact en cas de besoin : 03 86 95 86 86.

Ambulatoire

L'accueil se fait au standard de la clinique.

L'heure de rendez-vous vous sera communiquée par une infirmière la veille de l'intervention par téléphone.

Téléphone de contact en cas de besoin : 03 86 95 86 86



Liste des éléments à rapporter pour le bon déroulement de votre séjour :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour) en cours de validité
- La feuille de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie, mineurs) datée et signée
- Les feuilles d'information sur l'intervention
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler, ...)
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours
- Vos comptes rendus d'hospitalisation
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation
- Des documents complémentaires demandés lors de votre pré-admission

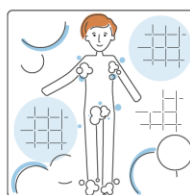
L'autorisation d'opérer pour les mineurs doit être datée et signée par les deux parents ou par la personne titulaire de l'autorité parentale.

Douche préopératoire

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



1
Se mouiller le corps.
Appliquer le savon en commençant par les cheveux.



4
Insister sur les aisselles, le nombril, le sexe et les pieds.



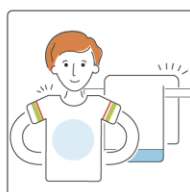
2
Faire mousser.



5
Rincer abondamment toujours de haut en bas.



3
Frotter le visage et le cou en insistant derrière les oreilles.



6
Se sécher avec une serviette propre, mettre des vêtements propres et attendre dans un lit avec des draps changés.

Hygiène

Le port de bijoux même l'alliance est strictement interdit au bloc opératoire.

Le vernis, french, piercing, chaines sont strictement interdit au bloc opératoire.

Les ongles des pieds et des mains doivent courts et propres.

Identitovigilance

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

Un bracelet nominatif vous sera remis. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement. Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.

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.

SÉJOUR

VOTRE CHAMBRE

Individuelle ou double, climatisée, est équipée d'un cabinet de toilette, douche, WC et d'un téléphone avec ligne directe (sur demande), d'un téléviseur (sur demande) et d'une connexion wifi (sur demande).

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 des admissions dès la connaissance de votre date d'hospitalisation.

Certaines complémentaires santé remboursent les frais de chambre particulière.

REPAS

Chaque jour, à l'aide du personnel soignant de votre service, vous établirez le menu du lendemain.

Les repas sont préparés dans notre cuisine, selon des méthodes dites traditionnelles. Notre chef veille tout particulièrement à la qualité des produits achetés, privilégiant au maximum les produits frais et locaux.

La restauration est accessible en semaine à nos visiteurs, à vos familles et proches. Le self est ouvert de 12h à 14h00.

TELEPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour en bénéficier, veuillez le demander lors de votre entrée à la Clinique ou pendant votre séjour.

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

À votre entrée, un numéro de téléphone personnel vous sera attribué : vous pourrez ainsi recevoir des appels directement dans votre chambre, sans passer par le standard. Pensez à le transmettre à vos proches.

Après 19h en semaine et 15h30 le samedi, les appels transitant par le standard ne seront plus transmis afin de préserver le repos des patients.

ACCOMPAGNANT

Un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Veuillez, pour cela, prévenir les infirmières du service afin qu'un lit accompagnant soit mis à disposition.

Lors de l'hospitalisation d'un enfant de moins de 12 ans, la présence d'un parent est obligatoire pour la nuit.

VISITES

Les visites sont autorisées de 09h 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.

Les visites sont réservées à la famille la plus proche (pas plus d'une personne à la fois) et interdites aux enfants de moins de 15 ans.

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

Les visites peuvent être interdites selon les consignes administratives.

LINGE ET EFFET PERSONNEL :

Pour votre hospitalisation, nous vous recommandons d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussures d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (shampooing, produits de douche, savon, 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.

Il est recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur tels que des bijoux, ni de garder avec vous chéquier, carte de crédit ou espèces.

Nous mettons à votre disposition un coffre-fort individuel dans chaque chambre. N'hésitez pas à l'utiliser, la Clinique ne pouvant être tenue responsable en cas de perte ou de vol.

HYGIENE 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 fleurs, les animaux et les plantes en terre ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur de l'établissement sont strictement interdites 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.

PROTHESES DENTAIRES, PROTHESES AUDITIVES, LUNETTES ET LENTILLES DE CONTACT

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

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

Nous vous rappelons que toute intervention au bloc opératoire interdit le port de bijoux (bague, alliance, montre, bracelet, chaîne, boucle d'oreilles, piercing.), de tout vernis (permanent, semi-permanent) de faux ongles et gels.

SECURITE

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.

Le parking est fermé de 21h30 à 05h30.

INTERPRETES

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 à l'infirmière du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

COURRIER

Le courrier est distribué quotidiennement par le personnel de votre service. Si vous souhaitez adresser du courrier, il devra être affranchi puis remis au personnel de votre service ou déposé à l'accueil de la clinique avant 16 heures.

Demandez à vos correspondant de bien vouloir le libeller ainsi :

Madame ou Monsieur...

Clinique Paul Picquet – 12 rue Pierre Castets – 89100 Sens

SORTIE

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

Avant votre départ, vous devez passer au bureau des sorties pour régulariser votre dossier et payer les frais qui vous incombent. Veillez à ne pas oublier de reprendre les objets de valeur que vous auriez déposés dans le coffre de votre chambre.

COÛT DE VOTRE SÉJOUR:

La **Clinique Paul PICQUET** pratique la procédure dite du tiers payant avec la plupart des caisses d'assurance maladie.

CEPENDANT, VOUS DEVEZ RÉGLER :

Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire :

- Le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation)
- Le forfait journalier
- Les frais annexes (*supplément chambre seule, téléphone, télévision, frais d'accompagnant*).

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 avez une mutuelle :

- Faire une demande au préalable de prise en charge à votre mutuelle afin d'éviter toute avance d'argent.

Pour toutes les personnes bénéficiant de la Couverture Médicale Universelle (CMU) les frais annexes (*supplément chambre seule, téléphone, télévision, frais d'accompagnant*) sont à la charge du patient.

Pour les personnes n'ayant aucune couverture sociale : la totalité des frais d'hospitalisation sera à votre charge et un acompte vous sera demandé dès votre arrivée dans l'établissement. Un devis vous sera présenté et vous devrez vous acquitter de ce règlement dès votre arrivée dans l'établissement. Le solde réajusté sera éventuellement demandé sur votre facture finale.

L'ensemble des tarifs est affiché dans la salle d'attente du hall d'accueil et dans les chambres.

Votre satisfaction

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

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire national e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est totalement anonyme et ne prendra que quelques minutes.



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.

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.

Transport

Si votre transport est jugé nécessaire par le médecin de service, et uniquement dans ce cas, il établira une prescription en ce sens. Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion.

Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter.

Toutefois, en l'absence d'indications de votre part, il sera fait appel à une entreprise figurant sur la liste des transports agréés.

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.

Compléments d'honoraires

Certains praticiens 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. Le règlement se fait directement auprès du praticien. Le bordereau de facturation vous sera envoyé par la clinique sous 3 semaines.

DROITS ET DEVOIRS

MON ESPACE SANTE

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Il s'agit de votre Dossier Médical Partagé (DMP). Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé. Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination ;
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée. Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical.

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

Votre espace santé sera alimenté par vos documents de sortie en automatique. Si vous souhaitez vous y opposer, veuillez-vous manifester auprès du secrétariat de votre praticien ou au bureau des admissions.

RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données

COMMISSION DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et elle est jointe au présent livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez. Pour contacter un représentant des usagers : ppi.representants.usagers@elsan.care

COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

COMITE DE SECURITE TRANSFUSIONNELLE ET D'HEMOVIGILANCE

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

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).

IDENTITE NATIONALE SANTE (INS)

Bien identifiée, bien soignée ! Depuis le 1er 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 médico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins. Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS

Plaintes ou réclamations de nature commerciale

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

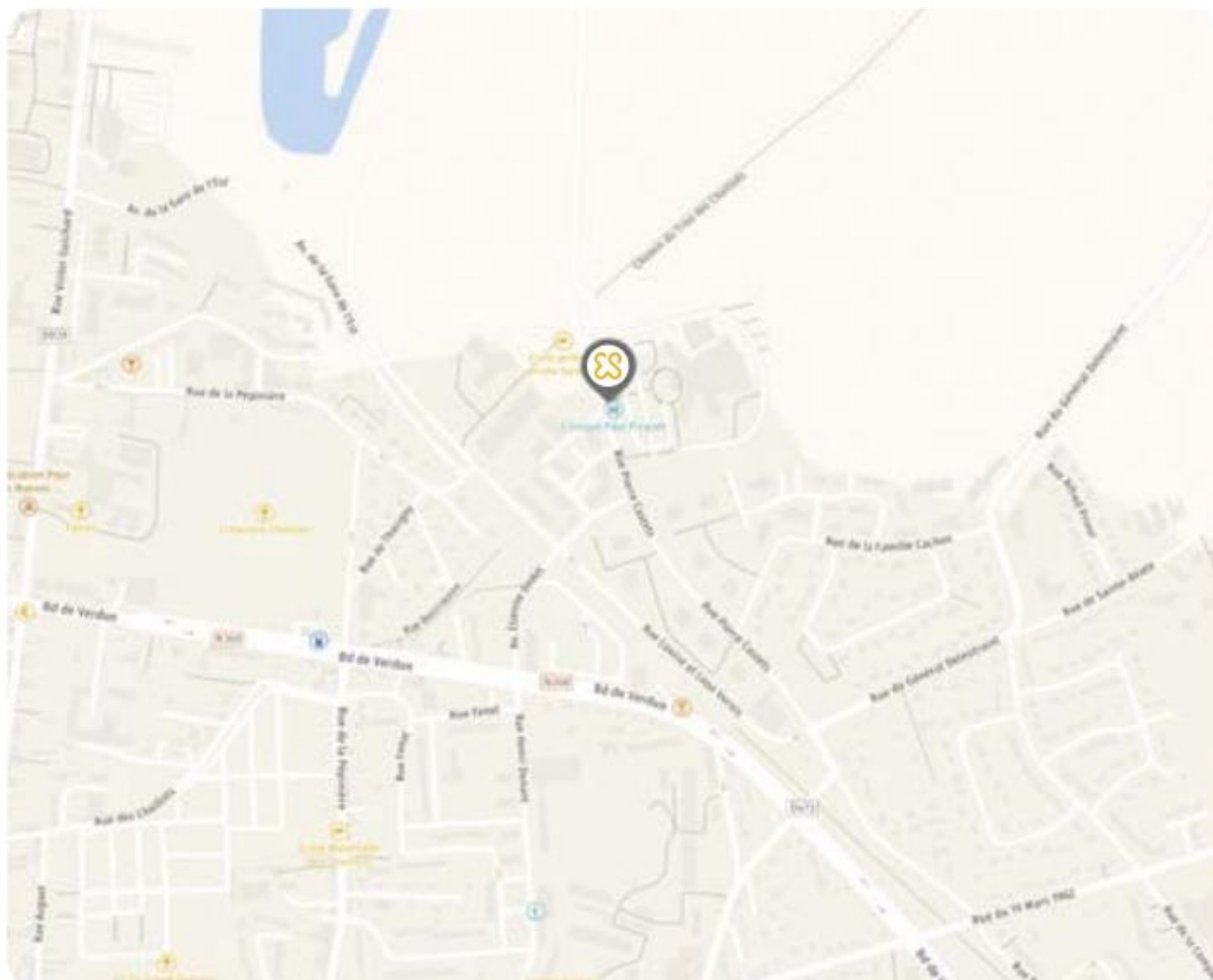
- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS

Plaintes ou réclamations de nature médicale

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le responsable du service qui vous recevra pour comprendre votre situation. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le

médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

- Véhicule personnel : depuis l'autoroute A19, prenez la sortie Saint-Denis-Les-Sens, puis suivez la direction Sens-Centre-Ville et enfin Clinique Paul Picquet.
- Parking : la clinique Paul Picquet est équipée d'un parking privé réservé aux patients et au personnel.
- Bus : un arrêt de bus est situé juste au niveau de la clinique arrêt « Clinique ». La ligne 3 des bus Intercom s'y arrête.
- Train : le train au départ de Paris-Bercy met 56 minutes pour arriver à Sens. Le train au départ de la gare de Lyon met plus de temps, jusqu'à 1h25. Vous trouverez des taxis en gare de Sens.