

Bienvenue

à la Clinique du Parc

6, avenue du Morvan

71400 AUTUN

☎ 03 85 86 56 56

☎ 03 85 86 57 09

pau.standard@vivalto-sante.com



MON
PASSEPORT
AMBULATOIRE



BIENVENUE

Bienvenue à la Clinique du Parc située aux portes du Morvan à Autun.

Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Le livret d'accueil a été conçu à votre intention et il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Mme LEROY – Directrice Générale de l'établissement

Dr TEN BROECKE – Président de la Commission Médicale

INFORMATIONS A RETENIR POUR LE BON DEROULEMENT DE VOTRE SEJOUR

Conditions pour un séjour en chirurgie ambulatoire :

- Ne pas conduire le jour de l'intervention ou de l'examen ;
- Ne pas être seul la première nuit.

Consignes à impérativement respecter :

- Etre à jeun (ne pas manger, ne pas boire, ne pas fumer) ;
- Prendre une douche avec shampoing la veille au soir et le matin de l'intervention ou de l'examen AVANT de venir à la clinique.
- Retirer les bijoux (y compris l'alliance), le vernis à ongles aux mains et aux pieds.

Cocher les cases ci-dessous qui vous aideront à ne pas oublier un document et/ou une pièce nécessaire à votre séjour :

- Carte vitale ;
- Carte de mutuelle ;
- Carte d'identité ou passeport ;
- Consentement éclairé du chirurgien (à lire et à signer) ;
- Consentement éclairé de l'anesthésiste (à lire et à signer) ;
- Formulaire « Personne de confiance » (à signer par vous et par votre personne de confiance) ;
- Formulaire « Personne à prévenir » (à signer) ;
- Résultats des bilans sanguins ;
- Radiographies et/ou autres examens (échographie, scanner,...) ;
- Si le patient est mineur : le carnet de santé, autorisation parentale d'opérer signée **PAR LES DEUX PARENTS**, ainsi que leurs cartes nationales d'identité ;
- Si le patient est sous tutelle : autorisation d'opérer **PAR LA TUTELLE**.

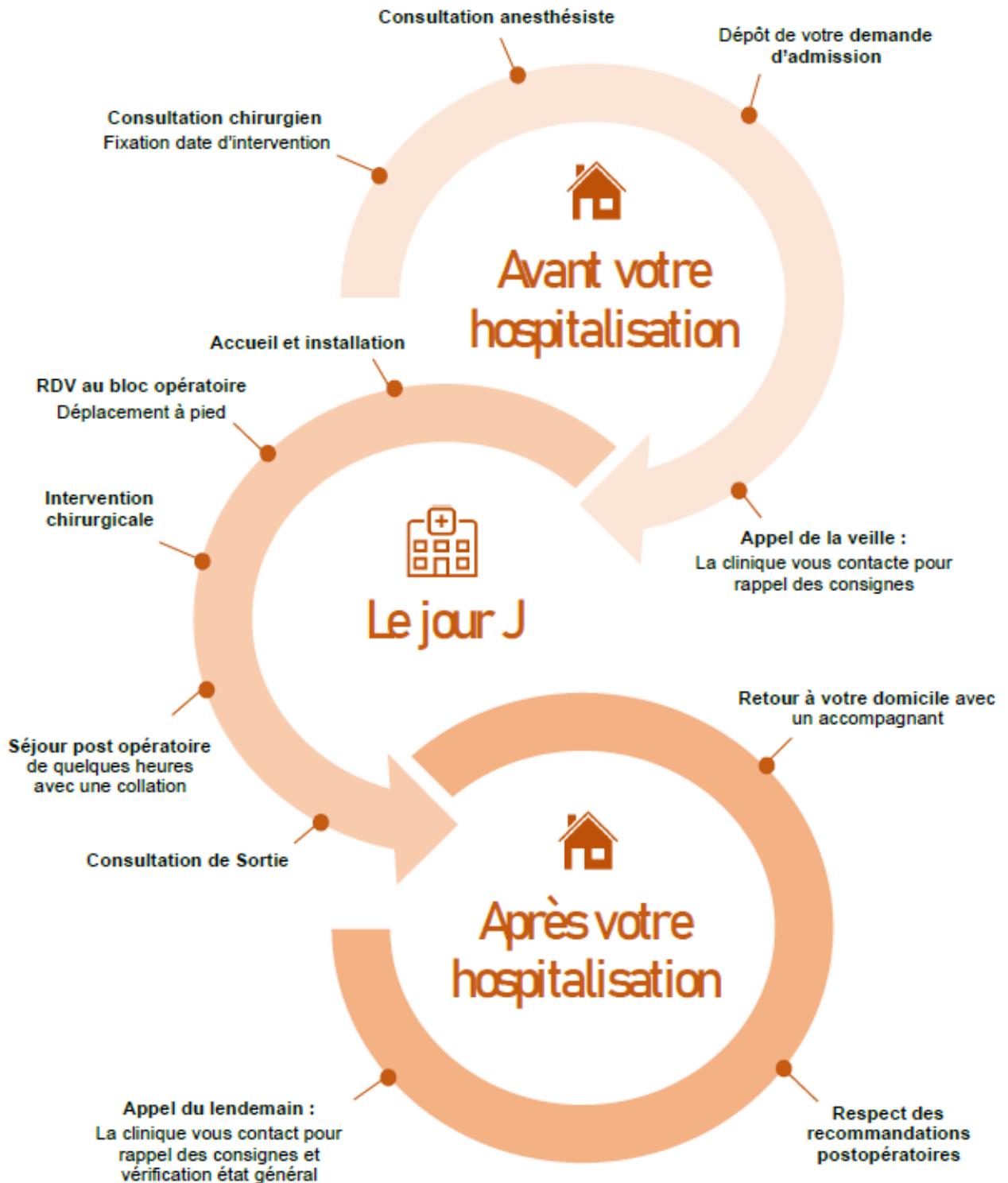
RAPPEL IMPORTANT :

Les accompagnants ne sont pas autorisés sauf pour les enfants et les personnes nécessitant l'aide d'un tiers.

SOMMAIRE

Votre parcours	7
Votre séjour	9
Votre sortie	11
Vos devoirs	14
Vos droits	15
Comment nous trouver ?	20







La veille de votre intervention

Pensez à préparer l'ensemble des documents qui vous ont été remis lors de la préadmission et que vous devez impérativement produire de jour de l'admission :

- ◆ autorisation d'hospitalisation pour le mineur complétée par les **deux parents**,
- ◆ autorisation d'hospitalisation pour le majeur sous tutelle complétée par la tutelle,
- ◆ examens de laboratoire, carte de groupe sanguin, radiographies,
- ◆ ordonnance de votre traitement en cours,
- ◆ le carnet de santé pour les enfants,
- ◆ fiche de désignation de la personne de confiance,
- ◆ consentements éclairés du chirurgien et de l'anesthésiste.

ATTENTION : être à jeun (ni boire, ni manger, ni fumer) à partir de minuit la veille de l'intervention sauf autres consignes données par l'anesthésiste (**surtout pas de lait**).

Le matin de votre intervention



- Brossez-vous soigneusement les dents pour des raisons d'hygiène bucco-dentaire et de confort au moment du réveil.
- Prenez une douche la veille et le jour même de l'intervention suivant les recommandations remises par votre chirurgien.
- Apportez votre linge de toilette (serviettes propres, savonnette) et vos effets personnels.
- Pensez au doudou pour les enfants, si besoin.

Votre Séjour

Votre entrée

Pour valider votre admission, vous devez vous présenter à l'accueil.

Vous aurez pris votre douche à votre domicile.

La sécurité des biens personnels

Ne prendre que le nécessaire à votre hospitalisation en évitant tout objet de valeur.

Les objets de valeur peuvent être déposés au coffre au moment de votre admission.

Un inventaire sera dressé en votre présence.

Nous vous rappelons que l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de vol (un coffre est à votre disposition dans vos chambres). Un inventaire sera réalisé à votre arrivée.

Confidentialité

Pour tout patient en faisant la demande, nous assurons la confidentialité et la non-divulgence de sa présence.



Accueil par le personnel soignant

Le personnel soignant vous prend en charge et vous accompagne à votre chambre.

Il vous donne l'ensemble des informations et consignes relatives à votre séjour.

Merci de lui signaler tout problème de peau ou d'allergie.



Les prestations

La chambre particulière : en fonction des disponibilités et de la prise en charge de votre mutuelle vous pourrez éventuellement bénéficier d'une chambre particulière si vous en faites la demande.

La collation : après votre examen ou votre intervention, une collation vous est proposée.

Les boissons et friandises : des distributeurs de boissons et de friandises sont à votre disposition au rez-de-chaussée de la clinique.

Les consignes

Avant l'intervention, vous devez :

Revêtir la tenue préopératoire (sans aucun sous-vêtement)

Enlever toutes les prothèses (dentier, lunettes, lentilles de contact...)



**AFIN DE RESPECTER LE REPOS DES PATIENTS, LA PRESENCE
D'ACCOMPAGNANTS N'EST PAS AUTORISÉE DANS LES CHAMBRES DU
SERVICE AMBULATOIRE HORMIS POUR LES ENFANTS OU LES
PERSONNES SOUFFRANT D'UN HANDICAP NECESSITANT L'ASSISTANCE
D'UN TIERS**

VOTRE SORTIE

L'autorisation de sortie

A votre sortie,
vous devez
obligatoirement
être accompagné
pour votre retour

Votre sortie s'effectue après autorisation de votre chirurgien et du médecin anesthésiste.

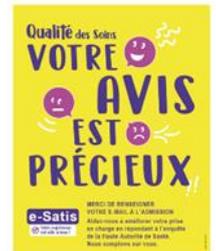
Néanmoins si vous souhaitez quitter l'établissement « contre avis médical », vous devez signer une décharge. Dans ce cas, vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus consécutifs à votre décision.

En fonction de votre état de santé, votre chirurgien et/ou le médecin anesthésiste peuvent décider de vous garder en hospitalisation complète.

Avant votre sortie, les documents suivants vous seront remis :

- Un certificat d'hospitalisation.
- Un bulletin de sortie.
- Un arrêt de travail, le cas échéant.
- Des ordonnances (si nécessaire).
- Une prescription de transport (si nécessaire).

Le questionnaire de satisfaction



Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis lors de votre admission (questionnaire interne). Vos réponses, vos remarques et vos suggestions nous permettront d'améliorer la qualité des soins et des prestations.

Le saviez-vous ? De l'accueil aux soins en passant par la propreté de la chambre, tout patient hospitalisé peut faire part de son opinion sur son séjour. Pour cela, il vous suffit de répondre à un questionnaire de satisfaction en ligne. Vous donnez votre adresse mail lors de votre admission et 15 jours après votre sortie vous recevrez le questionnaire e-SATIS. Moins d'un quart d'heure est nécessaire pour le remplir : accordez-vous ce temps, vous contribuerez ainsi à améliorer la qualité de la prise en charge.



Les frais de séjour

Les frais d’hospitalisation restant à votre charge comprennent :

La participation Assuré (si votre mutuelle ne pratique pas le tiers payant).

Éventuellement le ticket modérateur.

Les suppléments hôteliers demandés.

Les examens hors nomenclature.

Si vous possédez une mutuelle complémentaire, veuillez la contacter pour une éventuelle prise en charge de ces frais.

Si vous ne relevez d’aucun organisme d’assurance maladie, les frais vous seront facturés dans leur intégralité.

Les dépassements d’honoraires des praticiens

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent opter pour le secteur conventionnel à honoraires libres « secteur II » ; dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d’honoraires qui leur reviennent exclusivement. Vous devez être préalablement avisé de la somme à régler.

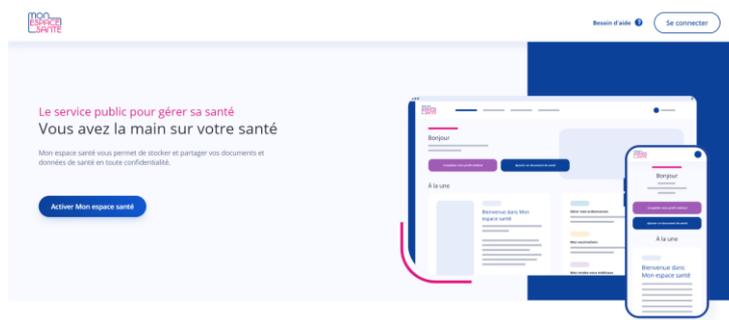


Votre ESPACE SANTE

Votre **Espace santé** est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l’Assurance Maladie et le Ministère de la santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés.

C’est un service gratuit activable en quelques clics.

Vous y retouchez la lettre de sortie de votre praticien, l’ordonnance de sortie si nécessaire et le compte rendu opératoire de votre intervention dans notre établissement.



Le soir et la nuit après l'intervention

Vous vous engagez à :

- Ne conduire aucun véhicule.
- Regagner votre domicile en assurant votre tranquillité avec une personne valide à vos côtés.
- Ne prendre ni somnifère, ni tranquillisant, sauf prescription.
- Ne prendre qu'un repas léger sans boisson alcoolisée.

Le lendemain de l'intervention



Vous serez contactés par une infirmière pour prendre de vos nouvelles.
N'hésitez pas à lui faire part de vos remarques

Pour votre sécurité, vous devez suivre les consignes qui vous sont transmises.

Au moindre problème, n'hésitez pas à appeler 24h/24 :

le 03 85 86 56 56

Précisez votre nom, la date de votre intervention en ambulatoire, le
nom du chirurgien
et la description de votre problème

VOS DEVOIRS

Pour qu'un patient puisse être pris en charge dans une structure d'anesthésie et de chirurgie ambulatoire, certains critères doivent être réunis :

Compréhension

Le patient (ou ses ascendants dans le cas d'un mineur) doit parfaitement comprendre les modalités de l'acte lui étant proposé.

Respect des consignes médicales avant et après l'hospitalisation

Le patient s'engage à respecter toutes les consignes médicales qui lui ont été données et à accepter l'hospitalisation (pour la nuit) si elle était jugée nécessaire par l'anesthésiste ou le chirurgien.

Retour à domicile / Sortie

- ◆ Le patient quittera le service « Chirurgie Ambulatoire » après avoir été

revu par le praticien qui signera sa sortie.

- ◆ Le jour de l'acte ambulatoire, il s'engage à être accompagné à sa sortie de la clinique pour son retour au domicile (si ce n'est pas le cas, un moyen de transport : ambulance /VSL /Taxi devra être choisi pour le prendre en charge).
- ◆ Une personne doit être présente aux côtés du patient durant les 24 heures suivant son intervention.
- ◆ Il doit être joignable par téléphone.

Sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.



Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer dans les locaux.

Détentions illicites

Toute substance illicite (alcool, stupéfiants,...) ou toute autre matière et objets dangereux sont interdits.

VOS DROITS

Majeurs protégés

Si vous accompagnez un majeur protégé, le tuteur ou le curateur devra l'assister ou le représenter selon les dispositions du Code Civil.

Cependant, c'est à l'intéressé que revient la décision d'accepter ou de refuser l'acte.

Si le majeur protégé ne peut exprimer son consentement en prévision d'un acte médical, le médecin s'adresse aux parents et aux autres personnes chargées de sa protection pour obtenir l'autorisation. Nous vous demandons de bien vouloir signaler aux admissions ces mesures particulières de protection des personnes. (article L1122-2 du code de la santé publique).

Accès au dossier médical art. L1111-7 et R. 11-2 à R. 1111-9 du CSP)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du Directeur de l'établissement. Les informations sont disponibles au plus tôt 48h après votre demande et au plus tard sous 8 jours. Si les informations datent de plus de 5 ans, ce

délai est porté à 2 mois. Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents. Les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Refus de soins

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision.

Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus.

Le refus de soins sera consigné dans votre dossier. (art. L 1111-4 du code de la santé publique).

La personne de confiance (art. L1111-6 du CSP)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

La Commission des Usagers et les représentants

Une **Commission Des Usagers**, est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits, faciliter vos démarches et apporter une réponse aux problèmes éventuels rencontrés avec l'équipe médicale, soignante ou administrative.

Avant de saisir la CDU

Adressez-vous à la responsable du service qui est à l'écoute des patients.

Pour saisir la CDU

Si aucune suite n'est donnée et que vous souhaitez saisir la commission, il est recommandé d'adresser une lettre, précisant vos réclamations, au Président de la CDU (même adresse que la clinique).

Les directives anticipées (art. L.1111-11 du CSP)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées

pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

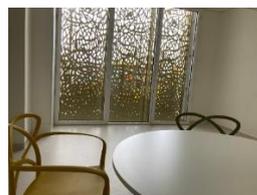
Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

La protection de mes données personnelles

En tant qu'établissement de santé, la Clinique du Parc collecte et conserve des données sur votre santé nécessaire au diagnostic et à votre prise en charge dans cette clinique.

Si vous souhaitez des précisions vous pouvez nous contacter à l'adresse mail suivante :

pau.standard@vivalto-sante.com



Charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge 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 de l'établissement.

Charte de l'enfant hospitalisé

“Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants” – UNESCO

Principes généraux

1. *L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.*
2. *Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quelque soit son âge ou son état.*
3. *On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.*
4. *Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.*
5. *On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.*
6. *Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.*
7. *L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.*
8. *L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.*
9. *L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.*
10. *L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.*

Cette “Charte” a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés. Pour soutenir son application en France faites la connaître autour de vous.

COMMENT NOUS TROUVER ?



CLINIQUE DU PARC

6, Avenue du Morvan 71400 – AUTUN
Tél. : 03 85 86 56 56 – Fax : 03 85 86 57 09



pau.standard@vivalto-sante.com