

10 rue Docteur Butterlin 38500 VOIRON | 04 28 63 38 38

LIVRET D'ACCUEIL

Ambulatoire / Endoscopie



CLINIQUE
DE CHARTREUSE

NOM ET PRENOM :

1 Avant le jour J !

- Je **rencontre le chirurgien** et nous fixons ensemble la date d'intervention.
- Je fais mes examens complémentaires prescrits : radio, prise de sang, etc.
- Je **rencontre l'anesthésiste** en consultation (au plus tard 48h avant l'intervention), le :
..... (Je pense à prendre rendez-vous dès ma sortie de consultation avec le chirurgien)
- Je fais **ma préadmission (au plus tard 48h avant l'intervention)** au bureau des entrées dans le hall d'accueil, je prévois :
 - Ma prise en charge, que je demande à ma mutuelle
 - Mon attestation CMU/ACS si je suis bénéficiaire
 - Ma carte vitale et la copie de mon attestation de sécurité sociale
 - Ma feuille de soins en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle
 - Ma pièce d'identité, et une copie de ma pièce d'identité (carte identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour)
 - Mon justificatif de domicile de moins de 3 mois
 - Mon carnet de soins médicaux gratuits, pour les pensionnés de guerre, bénéficiaires de l'article 115
 - Mon formulaire de préadmission dûment complété et signé

Je m'assure d'avoir bien signé les consentements et d'avoir bien complété **la désignation de la personne de confiance** dans le dossier de préadmission.

Si j'accompagne un mineur ou majeur protégé, je m'assure que les autorisations de soins sont correctement signées par les représentants de l'autorité parentale

- Je lis les consignes de préparation de l'opéré pour une intervention (douche et dépilation)
- J'achète ce qui est prescrit par le médecin (médicaments, bas de contention, attelles...)
- J'organise mon retour à domicile : je ne peux pas conduire pour partir et je dois être accompagné(e). En cas d'anesthésie générale, je ne dois pas rester seul(e) à mon domicile durant la nuit suivant mon examen ou intervention, sauf avis médical contraire.

▶ **Mon entrée est prévue le :** àh.....

2 La veille de mon arrivée

- Je serai contacté(e) la veille à partir de 13h00 par la Clinique afin de connaître mon heure de convocation
- J'enlève mon vernis à ongle, mes bijoux (y compris mon alliance), mes piercings, mes lentilles de contact...
- Je me dépile conformément aux consignes reçues
- Je suis les consignes qui m'ont été données, notamment concernant la prise de mon traitement habituel
- Je respecte les règles du jeûne pré-anesthésique
- Je prends une douche avec le savon recommandé par mon chirurgien, cheveux compris.

Chez moi la veille au soir ET Chez moi le jour de mon entrée avant de venir à la Clinique.

3 Pour mon entrée, j'apporte :

- Uniquement** les médicaments qui me sont **indispensables** pendant l'hospitalisation, ainsi que les ordonnances correspondantes (ex : insuline). Pas de pilulier,
- Ma carte de mutuelle,
- Ma pièce d'identité,
- Ma carte de groupe sanguin (si j'en possède une ou si elle m'a été demandée lors de la consultation anesthésique),
- Les résultats de mes examens biologiques et/ou radiologiques,
- Ma boîte personnelle de prothèse dentaire ou auditive,
- Béquilles, attelles, bas de contention,
- Pour les enfants en bas âge : couches de rechange (si l'enfant en porte encore).

4 A mon arrivée à la Clinique

- Je me présente à l'accueil à l'heure prévue,
- Je n'apporte aucun objet de valeur.

5 A mon arrivée dans l'unité ambulatoire / d'endoscopie

- Je rencontre l'infirmier,
- Je remets mon traitement personnel à l'infirmier si nécessaire,
- Un bracelet d'identité me sera posé au poignet, je le garde jusqu'à ma sortie.

6 Départ pour le bloc opératoire

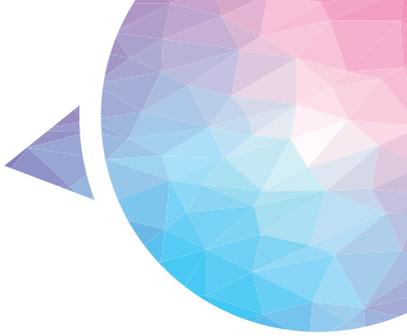
- J'enlève mes appareils auditifs, dentaires, lunettes...,
- Un brancardier m'accompagne au bloc opératoire,
- Je suis pris(e) en charge par les équipes d'anesthésie et du bloc opératoire,
- Après l'intervention, je passe si besoin en salle de réveil pour une surveillance post interventionnelle,
- Un brancardier me raccompagne dans ma chambre.

7 Ma sortie

- Je suis conduit(e) dans le salon de sortie où une collation m'est proposée,
- Un questionnaire de satisfaction m'est remis,
- Je reste dans le salon jusqu'au passage du médecin,
- Un infirmier retirera le cathéter avant ma sortie,

Avant ma sortie, je fais un point avec l'infirmier, qui me remet les documents nécessaires :

- Une ordonnance de sortie,
- Un rendez-vous ultérieur,
- Une lettre de sortie du chirurgien, précisant les consignes à observer,
- Un numéro d'appel en cas d'urgence ou de problème,
- Je récupère mon traitement personnel, ma carte de groupe sanguin, mes résultats biologiques, radiologiques et/ou cardiologiques,
- Je suis accompagné(e) lors de ma sortie,
- Je règle mes frais de séjour à l'accueil,
- Je serai contacté(e) par mail pour une enquête de satisfaction nationale,
- Je serai appelé(e) par téléphone par la Clinique le lendemain de mon intervention pour vérifier que je me porte bien.



Bienvenue

Les médecins, le personnel et la Direction de la Clinique de Chartreuse vous souhaitent la bienvenue. Vous allez séjourner dans notre établissement. Nous sommes à vos côtés pour apporter toute la sérénité que nécessitent vos soins.

Les équipes médicales et paramédicales s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été conçu pour mieux répondre à vos préoccupations. Il vous permettra de faire connaissance avec la Clinique de Chartreuse et de trouver tous les renseignements utiles à votre séjour.

Conservez ce livret et les documents qu'il contient. Il s'agit de votre **"passeport ambulatoire"** qui relaie l'information entre l'équipe soignante et vous-même. Pour cela, nous vous remercions de l'apporter avec vous lors de chaque passage préalable à votre hospitalisation.

Nous cherchons sans cesse à améliorer la qualité de votre prise en charge. A cet effet, nous vous prions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction à disposition dans le salon de sortie et de le remettre dans la bannette à cet effet. Vos avis et vos remarques nous sont très précieux.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Direction



Sommaire

Présentation de la Clinique

6

Situation géographique

6

Présentation générale et enjeux

6

Les activités de l'établissement

7

Les plateaux techniques

7

Démarche qualité

8

Votre préadmission

10

Votre séjour

13

A votre arrivée dans le service ambulatoire

13

A votre arrivée dans le service d'endoscopie

15

Le lendemain de votre intervention

16

Renseignements pratiques de A à Z

16

Vos droits et vos démarches

19

Votre information et votre consentement

19

Votre accès au dossier médical

19

Votre droit à la transmission des données médicales

19

Votre droit de désigner une personne de confiance

20

Votre droit d'émettre des directives anticipées

20

La Commission Des Usagers

20

Vos plaintes et réclamations

21

Prendre en charge votre douleur

22

Annexes

23

Présentation de la Clinique

Situation géographique



La Clinique de Chartreuse est située 10, rue du Docteur Butterlin à Voiron.

Bus ligne 3 "Le Faton - Criel Champfeuillet" arrêt "Clinique".

Une rampe d'accès extérieure facilite l'accès des personnes à mobilité réduite.

Présentation générale et enjeux

La Clinique de Chartreuse, créée en 1968, est un établissement de santé privé à but lucratif. Elle comporte 32 lits d'hospitalisation complète et 17 places de chirurgie ambulatoire et d'endoscopie.

Les grandes orientations de la Clinique de Chartreuse sont : faire évoluer ses pratiques, développer ses activités et assurer la qualité et la sécurité des soins. Pour cela, la Clinique s'engage à :

- développer l'information et l'accueil des usagers
- améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins
- promouvoir le développement durable



04 28 63 38 38

accueil@cliniquedechartreuse.com

www.cliniquedechartreuse.com



Page Facebook Clinique de Chartreuse

Les activités de l'établissement

La Clinique de Chartreuse est équipée pour réaliser des interventions chirurgicales et endoscopiques dans de nombreuses spécialités, notamment :

- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie des varices, pacemaker
- Chirurgie du cancer, digestif et mammaire
- Chirurgie orthopédique et traumatologique des membres inférieurs et supérieurs
- Chirurgie de la prostate – chirurgie urologique
- Chirurgie gynécologique, orthogénique*, cœliochirurgie et sénologie
- Chirurgie maxillo-faciale - stomatologie
- Chirurgie esthétique, plastique et réparatrice
- Chirurgie dentaire
- Chirurgie ORL – chirurgie de la face et du cou
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie dermatologique
- Cardiologie
- Gastro-entérologie
- Pneumologie
- Imagerie médicale

Ces interventions peuvent être réalisées sous anesthésie générale, anesthésie locale, anesthésie locorégionale, anesthésie des membres, anesthésie péridurale, rachianesthésie ou, pour certains actes, sous hypnose.

* La Clinique accueille les patientes désirant réaliser une interruption volontaire de grossesse (IVG) et s'engage à respecter toute la confidentialité nécessaire à cet acte.

Pour toute information, un numéro vert est à votre disposition (0810.810.714).

Vous devez obligatoirement consulter un médecin anesthésiste au plus tard 48 heures avant toute intervention (pensez à prendre rendez-vous dès la sortie de votre consultation chirurgicale).

Pour toute prise de rendez-vous avec un anesthésiste :

**<http://cliniquedechartreuse.com>
ou au 04 28 63 38 38.**

Les plateaux techniques

- 6 salles d'opération, 2 salles avec flux laminaire réservées aux chirurgies osseuse et ophtalmologique
- 2 salles d'endoscopie
- 3 salles réservées aux soins externes et consultations non programmées
- Un service de stérilisation interne
- Un laser spécifique à la chirurgie de la prostate
- Une pharmacie à usage intérieur
- Le groupe de radiologie du Mail présent sur site propose : radiologie conventionnelle, échographie et scanner.





Démarche Qualité

La Clinique de Chartreuse est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche place le patient au centre de nos préoccupations. Il s'agit d'un engagement constant qui nécessite l'implication de tous.

Ceci a permis d'étendre les objectifs en matière de qualité et d'élaborer une véritable politique. Toutes les volontés sont aujourd'hui tournées vers le service médical rendu au patient.

Cette organisation se maintient grâce à un système documentaire structuré, informatisé, aux nombreuses démarches d'audit de fonctionnement menées en interne et aux évaluations des pratiques professionnelles, démarches dans lesquelles les praticiens de l'établissement se sont investis de manière significative, notamment par leur engagement dans la procédure de certification.

Notre engagement est évalué régulièrement par une procédure de certification réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette certification est un label qualité pour les établissements de santé et évalue notre fonctionnement et notre organisation. De plus, des indicateurs nationaux pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) sont recueillis régulièrement et sont analysés par la HAS. Nous suivons également ces données et nous nous engageons à améliorer nos pratiques pour vous offrir les meilleures conditions et les meilleurs soins.

Les résultats de certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé (https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_978697/fr/les-resultats-de-certification). Les résultats des IPAQSS sont disponibles en annexe de ce livret et sont également consultables sur notre site internet (www.cliniquedechartreuse.com) et sur le site scope santé (www.scopesante.fr).

La qualité de votre prise en charge globale est coordonnée par les instances et correspondants suivants :

- **Commission Médicale d'Etablissement (CME)** – Instance chargée de coordonner la politique médicale dans le respect de l'indépendance des praticiens et de la qualité.
- **Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** – Instance chargée de définir les priorités en termes d'hygiène et de maîtrise des infections associées aux soins.
- **Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** – Instance chargée de déployer une politique de prévention relative à l'hygiène et aux infections nosocomiales.
- **Commission Des Usagers (CDU)** – Instance chargée de veiller au respect des droits des usagers (voir p. 18).
- **Cellule Qualité et Gestion des Risques (CQGR)** – Instance chargée de définir les priorités en termes de qualité gestion des risques et de sécurisation de la prise en charge des patients.
- **Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)** – Instance chargée de définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur.
- **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** – Instance chargée de veiller à la qualité nutritionnelle des repas et à la prise en charge des patients présentant des troubles de la nutrition.
- **Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)** – Instance chargée de développer une politique de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.



Démarche Qualité

- **Revue de Morbidité et de Mortalité (RMM)** – Instance chargée de mettre en œuvre le suivi d’actions pour améliorer la prise en charge des patients et la sécurité des soins suite à une complication ou un évènement qui aurait pu causer un dommage au patient.
- **Commission d’Identitovigilance et Dossier Patient (CIDOP)** – Instance chargée de la mise en œuvre de la politique d’identification et de gestion des dossiers patients.
- **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d’Hémovigilance (CSTH)** – Instance chargée de la mise en œuvre des règles et procédures d’hémovigilance.
- **Commission des Systèmes d’Information (CSI)** - Instance chargée de la définition et de la mise en œuvre de la politique générale et de sécurité des systèmes d’information.
- **L’infectiovigilance** a pour objectif, grâce à l’alerte et au signalement, la surveillance des risques infectieux majeurs afin de prévenir toute transmission nosocomiale.
- **La biovigilance** a pour objectif de prévenir les risques liés à l’utilisation des organes, tissus, et cellules du corps humain.
- **L’identitovigilance** a pour objectif de sécuriser la prise en charge du patient en s’assurant de son identité, afin de prévenir les erreurs et confusions (homonymes, noms composés...).

Par ailleurs des correspondants ont été désignés par l’établissement pour coordonner les vigilances réglementaires :

- **L’hémovigilance** est l’ensemble des procédures de surveillance organisée depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu’au suivi des receveurs, en vue de recueillir et d’évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l’utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d’en prévenir l’apparition.
- **La pharmacovigilance** a pour objectif de prévenir et de réduire les risques liés aux médicaments.
- **La matériovigilance** a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d’incidents pouvant résulter de l’utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché.





Votre consultation

Votre consultation chirurgicale

Lors de votre consultation chirurgicale, des documents d'information vous ont été remis. Lisez-les attentivement et demandez les explications complémentaires que vous jugez utiles avant de les signer.

Votre consultation d'anesthésie

La consultation avec le médecin anesthésiste a pour but de mieux vous connaître et de recueillir toutes les informations utiles sur votre état de santé pour choisir avec vous le type d'anesthésie le mieux adapté à l'intervention prévue. Le médecin anesthésiste que vous voyez en consultation ne sera pas obligatoirement celui qui réalisera votre anesthésie.

Vous pourrez lui poser toutes vos questions et lui faire part de vos doutes et inquiétudes sur l'anesthésie.

Nous vous invitons à vous informer auprès de votre chirurgien et de l'anesthésiste sur l'éventualité d'un dépassement d'honoraires, indépendant des prestations de la Clinique.





Votre préadmission

Elle doit se faire au plus tard 48h avant l'intervention

Le dossier de préadmission vous a été remis par le secrétariat médical. Il est à compléter et à remettre au bureau des entrées le jour de votre consultation d'anesthésie ou au moins 48h avant votre intervention.

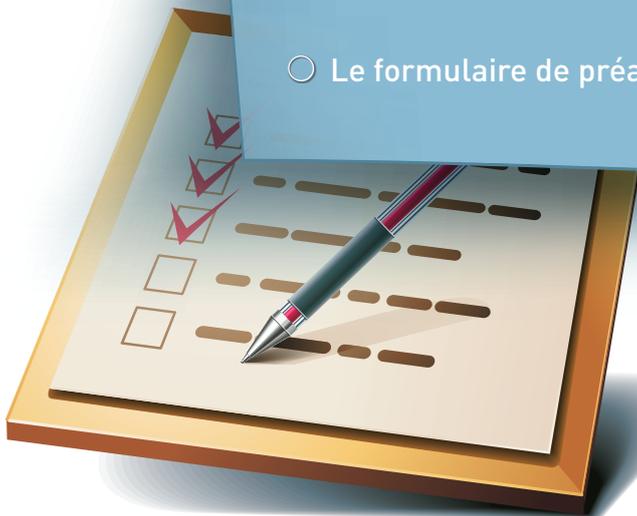
Le bureau des entrées est situé dans le hall d'accueil de la Clinique et est ouvert :

Du lundi au vendredi, de 7h à 19h30

Le samedi de 8h30 à 19h00

La liste des documents à fournir pour réaliser les formalités administratives est la suivante :

- La prise en charge de votre mutuelle
- Votre attestation CMU/ACS si vous êtes bénéficiaire
- Votre carte vitale et la copie de votre attestation de sécurité sociale
- Votre feuille de soins en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- Votre pièce d'identité, et une copie de votre pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Pour les pensionnés de guerre, bénéficiaires de l'article 115, le carnet de soins médicaux gratuits
- Le formulaire de préadmission dûment complété et signé





Avant votre admission

Consignes pré-opératoires

Vous devez suivre scrupuleusement les recommandations qui vous ont été prescrites par votre chirurgien et l'anesthésiste au cours des consultations. La préparation cutanée est une étape essentielle de la prévention du risque infectieux. Respectez les règles d'hygiène et reportez-vous à l'annexe Douche médicale pré-opératoire (ENR INFO 007).

Préparez votre retour à domicile

Vous n'êtes pas autorisé(e) à conduire votre véhicule après une anesthésie et ce 24h après l'intervention.

Prévoyez qu'une personne de votre entourage vienne vous chercher. Lors de votre admission dans le service, il vous sera demandé de communiquer le numéro de téléphone de la personne à prévenir.

Pour les enfants mineurs de moins de 12 ans, il est recommandé que deux personnes viennent chercher l'enfant, un conducteur et un accompagnateur.



A votre arrivée dans la Clinique

Présentez-vous à l'accueil pour effectuer une vérification administrative de votre dossier. L'hôtesse d'accueil vous indiquera le service où vous rendre.

Pour des raisons d'organisation et de respect de l'intimité, les familles ne peuvent pas rester avec le patient dans le service. Il leur sera donc demandé d'être présentes uniquement pour l'entrée et la sortie de la personne opérée. Une salle d'attente est à disposition au rez-de-chaussée (salle d'attente n°1). Le service informera votre entourage de votre retour dans le service après votre intervention.

A votre arrivée dans le service Ambulatoire

Le service de chirurgie ambulatoire est situé au 1er étage de la Clinique. Ce service vous accueille le temps de votre intervention, à la journée. C'est une unité de 11 places, dont une aménagée pour les enfants. Afin de respecter le bon fonctionnement du service, il est demandé à ce qu'un seul parent soit présent. Une chambre particulière peut être mise à disposition au tarif de 45 euros.

Les adultes suivent un circuit court au sein du service. Un circuit long est proposé aux adultes dépendants ou si leur séjour nécessite une surveillance supérieure à 5 heures.

▪ Accueil dans le service

Vous serez accueilli(e) par la secrétaire médicale du service, qui contrôlera l'exhaustivité de votre dossier d'admission.

▪ Entretien infirmier

L'infirmier fera un point sur votre prise en charge et vous donnera tous les renseignements nécessaires (l'accompagnant peut être présent).

Pour garantir la sécurité de votre prise en charge, un infirmier vous mettra un bracelet d'identification mentionnant votre nom et prénom autour du poignet. Il vous sera retiré lors de votre sortie.

▪ Avant l'intervention

Adultes circuit court : L'infirmier vous accompagnera vers le vestiaire pour que vous puissiez revêtir la tenue de bloc opératoire, puis vous serez conduit(e) dans une salle d'attente aménagée pour votre plus grand confort, avec télévision et coin lecture où des magazines sont mis à votre disposition jusqu'à votre descente au bloc opératoire.

Adultes circuit long : vous serez directement conduit(e) dans une chambre où vous pourrez vous préparer pour le bloc opératoire.

Enfants : les enfants seront conduits avec leur parent dans la chambre réservée. Un petit casier leur est dédié pour déposer leurs effets personnels. L'enfant et le parent accompagnant resteront dans cette chambre toute la durée du séjour.



▪ Après l'intervention

Après l'intervention et votre passage en salle de réveil, vous serez installé(e) dans une chambre le temps nécessaire à votre récupération de l'anesthésie.

Vous serez ensuite conduit(e) dans le vestiaire pour vous rhabiller, puis dans le salon de sortie où une collation vous sera proposée.

Après accord de l'anesthésiste et/ou de votre chirurgien, vous pourrez quitter l'établissement, en étant accompagné(e).

La sortie

▪ Les consignes à respecter

Si une anesthésie a été pratiquée, vous vous engagez à respecter les obligations suivantes :

- **Ne pas conduire** de véhicule pendant les 24 heures qui suivent l'intervention,
- **Pour les enfants, la présence de deux personnes** est nécessaire pour le retour (**un conducteur et un accompagnant**). La présence d'un proche est requise jusqu'au lendemain de l'intervention,
- **Garder une ligne téléphonique à proximité,**
- **Manger et boire légèrement** pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention, sans consommer d'alcool,
- **Ne pas être seul(e) à mon domicile** durant la nuit suivant mon examen, ou intervention, sauf avis médical contraire,
- **Ne prendre que les médicaments prescrits.**

Respectez les consignes données par votre médecin.



A votre arrivée dans la Clinique

Présentez-vous à l'accueil pour effectuer une vérification administrative de votre dossier. L'hôtesse d'accueil vous indiquera le service où vous rendre.

Pour des raisons d'organisation et de respect de l'intimité, les familles ne peuvent pas rester avec le patient dans le service. Il leur sera donc demandé d'être présentes uniquement pour l'entrée et la sortie de la personne opérée. Une salle d'attente est à disposition au rez-de-chaussée (salle d'attente n°1). Le service informera votre entourage de votre retour dans le service après votre intervention.

A votre arrivée dans le service d'endoscopie

Le service d'endoscopie est situé au rez-de-chaussée de la Clinique et vous accueille pour la réalisation de votre examen médical. Cette unité, indépendante du bloc opératoire, comporte deux salles d'examen et une salle de réveil.

Les patients suivent un circuit court au sein du service.

▪ Accueil dans le service

Vous serez accueilli(e) par la secrétaire médicale du service, qui vérifiera votre dossier d'admission. Elle vous fera patienter dans la salle d'attente située dans le service.

▪ Entretien infirmier

L'infirmier fera un point sur votre prise en charge et vous donnera tous les renseignements nécessaires.

Pour garantir la sécurité de votre prise en charge, un infirmier vous mettra un bracelet d'identification mentionnant votre nom et prénom autour du poignet. Il vous sera retiré lors de votre sortie.

▪ Avant l'examen

L'infirmier vous accompagnera vers le vestiaire pour revêtir la tenue pour l'examen et recueillera différentes informations pour que celui-ci se déroule dans les meilleures conditions.

▪ Après l'examen

Après l'endoscopie, vous serez pris(e) en charge en salle de réveil, le temps nécessaire à votre récupération de l'anesthésie.

Vous serez ensuite conduit(e) dans le vestiaire puis dans le salon de sortie où une collation vous sera proposée.

Après accord de l'anesthésiste et/ou du médecin qui a réalisé l'examen, vous pourrez quitter l'établissement, en étant accompagné(e).

La sortie

▪ Les consignes à respecter

Si une anesthésie a été pratiquée, vous vous engagez à respecter les obligations suivantes :

- **Ne pas conduire** de véhicule pendant les 24 heures qui suivent l'intervention,
- **Pour les enfants, la présence de deux personnes** est nécessaire pour le retour (**un conducteur et un accompagnant**). La présence d'un proche est requise jusqu'au lendemain de l'intervention,
- **Garder une ligne téléphonique à proximité,**
- **Manger et boire légèrement** pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention, sans consommer d'alcool,
- **Ne pas être seul(e) à mon domicile durant la nuit suivant mon examen, ou intervention, sauf avis médical contraire,**
- **Ne prendre que les médicaments prescrits.**

Respectez les consignes données par votre médecin.



Votre séjour

Le lendemain de votre intervention

Si vous avez été pris(e) en charge en service ambulatoire, vous serez contacté(e) par téléphone le lendemain de votre intervention à votre domicile afin de s'assurer de votre état de santé.

Renseignements pratiques de A à Z

▪ **CMU/ACS** : Si vous êtes bénéficiaire de la CMU ou de l'ACS, vos frais seront réglés directement à la Clinique et aux praticiens par un tiers payant intégral. Aucun dépassement d'honoraires ne vous sera demandé. Seuls vos éventuels frais hôteliers resteront à votre charge (téléphone, téléviseur, chambre seule...)

▪ **Collations** : une collation vous sera proposée par le personnel après votre intervention ou votre examen, dans le salon de sortie.

▪ **Distributeur de boissons** : Un distributeur de boissons et d'encas est à votre disposition à la sortie de l'ascenseur, en face des salles d'attente dans le hall d'accueil.

▪ **Frais** : La sécurité sociale et les mutuelles règlent directement à la Clinique vos frais d'hospitalisation et de soins, ainsi que les honoraires des médecins. Selon votre niveau de prise en charge par votre mutuelle, vous pouvez être amené(e) à régler le forfait journalier, le ticket modérateur, les dépassements d'honoraires des médecins et les prestations hôtelières (la chambre particulière – sauf en cas de raison médicale – le téléphone, la location du téléviseur, les bouteilles d'eau minérale, les lits et les repas des accompagnants). Une facture acquittée vous sera remise : vous pouvez transmettre cette facture à votre mutuelle. (Vous trouverez d'autres informations sur l'annexe TARIFS).

▪ **Honoraires des praticiens** : Les consultations sont à régler auprès du secrétariat médical. Elles seront remboursées dans la limite des tarifs conventionnels.

Les praticiens qui exercent dans l'établissement sont conventionnés par les organismes d'assurance maladie et par les mutuelles. Les honoraires des praticiens sont libres. Ils sont autorisés à facturer des dépassements d'honoraires, qui peuvent ou non être remboursés partiellement ou totalement par votre mutuelle.

La facturation d'un dépassement d'honoraires requiert votre accord écrit et signé. Un double de ce devis signé vous sera remis.

▪ **Horaires** : Une hôtesse d'accueil au rez-de-chaussée est à votre disposition aux heures suivantes :

- Du lundi au vendredi : de 07h00 à 19h30
- Le Samedi : de 08h30 à 19h00
- En dehors de ces horaires, veuillez utiliser la sonnette à l'entrée du bâtiment.

▪ **Médicaments** : Veuillez apporter vos ordonnances lors des consultations avec le chirurgien et avec l'anesthésiste, ainsi que lors de votre entrée. Ne prenez aucun médicament sans validation de l'équipe soignante.

▪ **Objets personnels et valeurs** : L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de valeurs. Un coffre-fort est à votre disposition. Pour y effectuer un dépôt, adressez-vous à l'hôtesse d'accueil qui se chargera de placer vos biens contre un récépissé. Cependant, il est conseillé de limiter les effets personnels. Un casier de type "piscine" est à votre disposition en ambulatoire et en endoscopie, dont la clé est conservée par l'infirmier du service



Votre séjour

▪ **Sortir contre avis médical** : Si vous souhaitez quitter la Clinique avant l'heure prévue, vous devrez impérativement signer une « demande de sortie contre avis médical » au secrétariat du service avant votre départ. Votre médecin référent vous informera des risques d'une sortie précoce.



▪ **Wifi** : Lors de votre séjour, vous pourrez bénéficier gratuitement d'un accès Wifi. Demandez votre code d'accès à l'hôtesse d'accueil lors de votre entrée.

Nous vous rappelons que la loi LCEN du 21 juin 2004 et la loi 2006-64 du 23 janvier 2006 relatives à la lutte contre le terrorisme, obligent l'établissement à conserver les données de vos connexions. De plus dans le cadre de la loi HADOPI, le WIFI est équipé d'un système de protection pour filtrer les échanges qui transitent par le réseau internet.

Selon l'article L 3363 du code de la propriété intellectuelle "la personne titulaire de l'accès (l'entreprise est assimilée au titulaire de l'accès) à des services de communication au public a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition, ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur...."



Consignes de sécurité



Des consignes relatives à la conduite à tenir en cas d'incendie sont affichées dans toutes les chambres. Vous êtes invité, ainsi que votre entourage, à en prendre connaissance dès votre arrivée.



Pour des raisons évidentes d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.



La Clinique est un établissement **non-fumeur**, conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et à la loi n°91-32 du 10 janvier 1991. Il est notamment strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Des cendriers se trouvent à l'extérieur de la Clinique.



Nous vous rappelons que les communications à partir d'un téléphone portable sont strictement interdites dans l'enceinte de l'établissement.

Votre information et votre consentement

Selon le Code de la Santé Publique - Art. L. 1111-2. - *"Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé"*. L'information porte sur les différentes investigations, traitements, ou actions de prévention qui lui sont proposés, leurs utilités, leurs conséquences, le rapport bénéfiques/risques... Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

Vous avez le droit d'exprimer votre consentement tout au long du processus de soin, et de retirer votre consentement à tout moment, après en avoir informé l'équipe médicale.

Votre accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la Direction ou de votre chirurgien. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Ce délai est porté à deux mois si ces informations datent de plus de cinq ans.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais (limités aux frais de reproduction et d'envoi en recommandé avec accusé de réception) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant une durée de trente ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Votre droit à la transmission des données médicales

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification sur ces données. Il convient de vous adresser pour cela auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

Vous pouvez également vous opposer à l'enregistrement de certaines données pour des raisons légitimes, à moins que cet enregistrement soit prévu légalement.

▪ Anonymat & Protection des données de santé à caractère personnel

La Clinique de Chartreuse a mis en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données de santé à caractère personnel qu'elle détient dans le cadre de la prise en charge des patients qu'elle accueille. Vous pouvez cependant demander expressément que votre nom et prénom soient tenus secrets.

▪ Règlement Général sur la Protection des Données

Depuis le 25 mai 2018, une nouvelle réglementation européenne relative à la protection de la vie privée appelé "Règlement Général sur la Protection des Données" (RGPD) est entrée en vigueur. Le RGPD vise à harmoniser les lois sur la protection des données au sein de l'Espace Economique Européen dont fait partie l'Union Européenne.

Le RGPD définit de nouvelles règles et obligations pour renforcer la protection des données personnelles et élargir les droits de la vie privée des individus. Ces nouvelles règles exigent l'intégration d'obligations supplémentaires liées au traitement des données à caractère personnel par un processeur de données pour le compte d'un responsable du traitement des données.

La Clinique de Chartreuse s'engage à protéger vos données personnelles. Nous travaillons en collaboration avec nos prestataires pour nous conformer au RGPD.

Vous pouvez contacter le responsable de la protection des données de la Clinique de Chartreuse par courrier électronique à l'adresse suivante : rgpd@cliniquedechartreuse.com.

Votre droit de désigner une personne de confiance

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 (article L 111-6 du Code de la Santé Publique). 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 décisions vous concernant. Vous pouvez révoquer votre personne de confiance à tout moment. Merci de compléter le formulaire de préadmission qui vous a été remis si vous souhaitez désigner votre personne de confiance.

Nous vous remercions d'informer au préalable la personne de confiance que vous avez désignée.



Votre droit d'émettre des directives anticipées

Si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Le contenu des directives anticipées est strictement personnel et confidentiel et ne sera consulté que par vos médecins et votre personne de confiance si vous l'avez choisie. Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie. Elles sont valables sans limite de temps. Mais vous pouvez les modifier totalement ou partiellement, ou les annuler à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées.

La Commission Des Usagers

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. La composition de la CDU ainsi que les modalités de contact sont disponibles en annexe du livret d'accueil.

Votre satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans le salon de sortie. Y répondre nous permet de connaître vos attentes et de pouvoir améliorer la qualité de votre prise en charge. Tous les questionnaires sont analysés et donnent lieu, si nécessaire, à des actions d'amélioration.

Vos commentaires anonymisés peuvent être diffusés à nos équipes, sur notre site internet ou notre page Facebook.

Vos plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer une personne déléguée par la Direction pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous avez également à votre disposition des fiches d'événements indésirables, sur demande auprès du personnel. Elles peuvent vous servir de support pour nous informer d'une situation qui ne vous a pas apporté satisfaction.

Vous pouvez également adresser votre réclamation ou plainte à la Direction de l'établissement. Vos remarques seront analysées par la Commission Des Usagers (CDU). Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Une rencontre pourra avoir lieu soit avec le médiateur médecin, soit avec le médiateur non médecin, tous deux membres de la CDU. Le médiateur vous recevra pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL : C'EST POSSIBLE.

La prise en charge de votre douleur est un élément essentiel de la politique de soins de cet établissement.



Article L.1110-5 du code de la santé publique "... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

**Votre participation est essentielle
Nous sommes là pour vous écouter
Vous soutenir, vous aider.**

Même si tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10.

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants pour réduire votre douleur. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité. Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de nos équipes s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

- ▶ **Informer** Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.
- ▶ **Adapter** Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
- ▶ **Evaluer** Des outils d'évaluation permettent de mesurer la qualité de la prise en charge.





CLINIQUE
DE CHARTREUSE

ENTREE CLINIQUE

Livraisons



Annexes

MES MÉDICAMENTS LORS DE MON SÉJOUR

Votre séjour durant moins d'une journée, il n'est pas nécessaire que vous rameniez vos traitements à la Clinique le jour de votre intervention. **Ne ramenez que les traitements que l'anesthésiste, le médecin ou le chirurgien vous a autorisé à apporter** (traitements indispensables sur la durée de votre séjour) comme par exemple de l'insuline, de la ventoline etc.

Si possible, merci de rapporter vos médicaments dans leur boîte d'origine.

Pensez à apporter vos ordonnances correspondant à ces traitements. Ils seront conservés dans un sachet à votre nom dans le service où vous séjournerez. En cas de besoin pendant votre séjour, n'hésitez pas à demander à une infirmière dans le service que vos traitements vous soient apportés.

A votre sortie, vos traitements et ordonnances vous seront rendus. Veillez à bien respecter les consignes données par le médecin, le chirurgien ou l'anesthésiste pour la prise de vos traitements. D'éventuels changements peuvent être apportés en cas de prise d'autres médicaments liés à votre intervention.

En cas de doute, vous pouvez demander conseil à votre médecin traitant ou à votre pharmacien.





Annexes

Eco-Responsabilité

Charte d'engagement

d'éco-responsabilité des professionnels
et de la Direction à la Clinique de Chartreuse.

Nous consommons tous les ressources de la terre, épuisables et réparties de façon inégale. Le développement durable a été défini dans le rapport élaboré par la commission Brundtland comme "la capacité des générations présentes à satisfaire leurs besoins sans empêcher les générations futures de satisfaire leurs propres besoins".

Pour nous, Direction de la Clinique de Chartreuse, le développement durable apporte une vision globale et à long terme en conciliant trois dimensions : une gestion économique fiable, un établissement socialement intégré et écologiquement respectueux. Ses enjeux sont intégrés dans les valeurs et les missions de l'établissement. La Haute Autorité de Santé intègre dans la certification des établissements de santé le développement durable, et ce depuis la version v2010 du manuel de certification. Il en est de même pour la gestion des risques, dont font partie les risques environnementaux.

Pour nous, professionnels de la Clinique de Chartreuse, parce que notre milieu professionnel nous place au cœur des préoccupations liées à la santé et au développement durable, nous nous sentons particulièrement concernés par ces enjeux. C'est pourquoi nous nous engageons de façon pérenne à adopter des gestes simples et concrets comme le tri des déchets, la limitation des impressions, la maîtrise de la consommation d'eau, d'électricité etc.

Je m'engage





Annexes



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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.



CLINIQUE
DE CHARTREUSE

10 rue Docteur Butterlin 38500 VOIRON | 04 28 63 38 38