

Gbna  
Polycliniques

LIVRET | Clinique  
**D'ACCUEIL** | d'Arcachon





# LIVRET D'ACCUEIL

## Clinique d'Arcachon

### **Madame, Mademoiselle, Monsieur,**

Vous avez choisi notre établissement, pour y recevoir les soins que nécessite votre état de santé : nous sommes heureux de vous accueillir dans de nouveaux locaux et vous en remercions.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile, mais soyez assuré(e) que nos équipes médicales, soignantes et hôtelières, mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité. Nous nous attachons à développer un environnement de technicité et de compétences.

Très sensibles à la confiance que vous nous accordez, nous vous souhaitons un agréable séjour et formulons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Ce livret d'accueil a été réalisé par les personnels médicaux, soignants, administratifs et les représentants des usagers pour vous aider à mieux connaître notre établissement.

Vous y trouverez les informations pratiques nécessaires, également des informations sur vos droits et devoirs selon la loi du 4 mars 2002 et la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.

Nous espérons que ce livret, notre accueil et votre prise en charge répondront à vos attentes. N'hésitez pas, toutefois, à vous renseigner auprès de nos services si vous souhaitez des renseignements particuliers.

La Direction et ses collaborateurs

### **Sommaire**

Présentation des activités médicales, chirurgicales et paramédicales	2
Votre arrivée, une prise en charge privilégiée	5
Votre séjour, prestations mises à disposition	9
Informations sur votre séjour, les droits et les devoirs du patient	13
Démarche qualité et gestion des risques de la Clinique d'Arcachon	17
Votre départ, les démarches administratives	21

# CLINIQUE D'ARCACHON

## PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES, CHIRURGICALES ET PARAMÉDICALES

En janvier 2006, la Clinique d'Arcachon a intégré le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine.

En avril 2013, la Clinique a ouvert ses portes au sein du nouveau Pôle de Santé d'Arcachon, regroupant l'Hôpital et la Clinique d'Arcachon afin de vous offrir un accueil hospitalier des plus performants.

La construction de ce Pôle inscrite depuis 2006 dans le Schéma Régional de l'Organisation des Soins (SROS) Aquitaine, subventionnée par l'État dans le cadre du plan Hôpital 2012, qualifiée de Programme d'Intérêt Général (PIG) en 2008, est totalement prévue en Haute Qualité Environnementale (HQE).

Les secteurs mutualisés avec l'Hôpital Jean Hameau représentent 40 % des surfaces totales.

L'aile hospitalière privée, partie orangée du Pôle, est composée :

- **d'une partie hospitalisation, avec :**

- 33 lits de chirurgie, dont 5 lits de soins attentifs
- 14 lits en service de médecine oncologique
- 23 lits en service de Soins de Suite et de Réadaptation

- **d'une partie hospitalisation de jour, avec :**

- 20 lits en service de chirurgie ambulatoire
- 4 places en service de chimiothérapie ambulatoire

### NOS ACTIVITÉS

- **Chirurgicales**

- Cardiologie : pace maker
- Chirurgie cervico-faciale, plastique, reconstructrice et esthétique de la face et du cou
- Chirurgie de la main et du pied
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale, digestive
- Gastro-entérologie
- Chirurgie esthétique
- Gynécologie, sénologie
- Ophtalmologie
- Oto-rhino-laryngologie
- Orthopédie et traumatologie
- Stomatologie
- Urologie

- **Médicales**

- Cardiologie : épreuve d'effort
- Hépatogastro-entérologie
- Oncologie
- Pneumologie
- Anesthésie-Réanimation

### LES SERVICES DE LA CLINIQUE

- **La chirurgie ambulatoire**

Depuis plusieurs années, la Clinique a développé la chirurgie ambulatoire. Les techniques modernes d'anesthésie permettent de pratiquer une gamme d'interventions chirurgicales ne nécessitant qu'une hospitalisation de quelques heures dans des locaux spécialement aménagés.

- **Le service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)**

C'est un service qui vous permettra (si votre état le nécessite) de retrouver votre autonomie physique, psychique et relationnelle suivant un parcours de soins personnalisé établi à votre arrivée, et ceci dans un service doté de chambres très agréables.

- **L'imagerie médicale**

- Échographie par les radiologues du cabinet de La Teste-de-Buch
- Écho Doppler par les radiologues des cabinets de La Teste-de-Buch
- Radiologie par les radiologues du cabinet de La Teste-de-Buch
- Scanner, IRM : mutualisés avec l'Hôpital

- **Les laboratoires**

La Clinique d'Arcachon collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomie pathologique, qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés prescrits au cours de votre hospitalisation, en permanence.

- **Les kinésithérapeutes**

La kinésithérapie est assurée par des intervenants liés à l'établissement par une convention.

Pour les patients en SSR, les séances de rééducation ont lieu sur le plateau technique mutualisé avec le Centre Hospitalier.

- **La pharmacie**

La Pharmacie à Usage Intérieur de la Clinique d'Arcachon dispose de locaux, de moyens en personnel et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions.

Elle est chargée, dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement, de gérer, d'approvisionner, de préparer et de contrôler la détention et la distribution des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

La pharmacie est placée sous la responsabilité d'un pharmacien gérant, salarié de l'établissement. Elle dispose d'une Unité de Reconstruction des Cytotoxiques (traitement de chimiothérapie).

- **Les consultations**

De nombreux spécialistes consultent sur place. Vous trouverez la liste des médecins libéraux exerçant leur activité au sein de l'établissement, ainsi que leurs spécialités et coordonnées, sur une fiche spécifique annexée au présent livret ou sur le panneau d'affichage situé à l'entrée de l'établissement.



### L'ONCOLOGIE

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs sont dispensés aux patients. Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée.

La dimension psychologique, sociale et spirituelle est prise en compte à chaque étape et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

### LA CHIMIOTHÉRAPIE

Les personnes nécessitant des soins de chimiothérapie, à proximité de leur domicile, sont accueillies dans un service spécialisé pluridisciplinaire.

Elles sont accompagnées tout au long de leur maladie par des professionnels médicaux et paramédicaux.

La Clinique appartient au Réseau de Cancérologie d'Aquitaine (RCA) qui préconise cette prise en charge personnalisée.

### LA CONSULTATION D'ANNONCE

Les bureaux de temps d'accompagnement se situent au rez-de-chaussée de la Clinique d'Arcachon, près du service de chimiothérapie.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les infirmières du dispositif d'annonce vous contacteront si vous en faites la demande auprès de votre médecin.

**Pour plus d'informations, vous pouvez les joindre au :  
05 57 72 26 00.**

### LA STOMATHÉRAPIE

Une infirmière spécialisée en stomathérapie exerce au sein de notre établissement. Elle est présente auprès du patient et de son entourage avant l'opération, pendant l'hospitalisation et après en consultation.

Les malades concernés sont des patients stomisés ou bien présentant des plaies à cicatrisation difficile.

### LES SOINS DE SUPPORTS

La Clinique d'Arcachon met à votre disposition une assistante sociale, une diététicienne et une psychologue.

**Elles sont à votre disposition sur rendez-vous au :  
05 57 72 26 00.**

- Le service social est à votre disposition les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8h à 16h. Si vous avez des difficultés, n'hésitez pas à en parler avec le cadre infirmier du service afin que vous puissiez prendre rendez-vous avec l'assistante sociale.
- La psychologue est sur site les lundis (12h30-16h30), mardis et jeudis (9h30-12h30), et les vendredis (9h-16h30).
- La diététicienne est sur site les lundis et jeudis, de 9h à 17h et 1 mardi sur 2.

### LES ASSOCIATIONS

La Clinique a signé une convention avec :

- La Ligue contre le cancer
- L'Hospitalisation À Domicile
- Alliance
- Sleev'r't
- Urilco



# AU SERVICE DE NOS PATIENTS

## UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

### L'ÉQUIPE DE DIRECTION

- Directeur général
- Directeur
- Directrice du Service de Soins Infirmiers
- Directeur médical

### L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

- Responsable administrative et financière
- Secrétaire de direction
- Secrétaires admissions hospitalisation et ambulatoire
- Comptable
- Facturières
- Technicienne du PMSI
- Gestionnaire des dossiers médicaux
- Standardistes

### L'ÉQUIPE MÉDICALE

#### - En chirurgie :

Les médecins sont des praticiens libéraux compétents et impliqués, partenaires de l'établissement. Ils coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens.

Le médecin anesthésiste déterminera en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux la technique d'anesthésie la plus adaptée.

Le médecin, responsable de votre hospitalisation, sera votre médecin référent. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et pourra également recevoir votre famille. Renseignez-vous auprès du service.

#### - En oncologie et en SSR

Les médecins salariés interviennent dans le service oncologie et dans le service SSR.

La DIM (Directrice d'Informations Médicales) est responsable du département d'information médicale. Elle valorise, codifie les dossiers médicaux et élabore des statistiques.

Le médecin conciliateur intervient en cas de litige en cours de séjour. Il participe à la CRUQPC (Commission de Relations entre les Usagers et le service qualité).

### L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Composée des salariés de l'établissement, elle est chargée de vous dispenser les soins nécessaires à votre rétablissement et à votre confort. Les infirmières et les aides-soignants seront vos proches au quotidien. L'encadrement paramédical est assuré par des responsables de service, du contrôle de la qualité des soins et de l'hygiène.

### L'ÉQUIPE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

- Responsable assurance qualité et coordonnateur de la gestion des risques
- Assistante qualité
- Ensemble de l'encadrement des soins

### LES RÉFÉRENTS

- Référent Douleur
- Référent Soins Palliatifs
- Référent Hygiène
- Référent Diététique
- Stomathérapeute

Par ailleurs, ont été désignés par l'établissement **des correspondants pour coordonner les différentes vigilances :**

- Hémo-vigilance
- Matéριοvigilance
- Pharmacovigilance
- Infectiovigilance
- Identitovigilance

### L'ÉQUIPE PHARMACIE

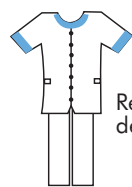
Elle est composée du pharmacien gérant, de préparateurs en pharmacie.

### L'ÉQUIPE LOGISTIQUE

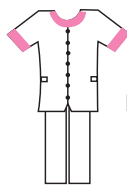
Elle a pour but la coordination entre les services techniques, le courrier, ainsi que divers services.

### IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

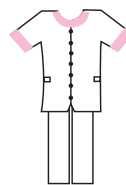
Les catégories de personnels sont identifiées par un badge et par la couleur des tenues.



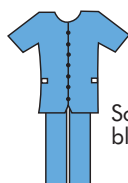
Responsables de service



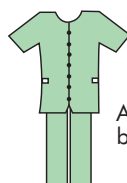
Infirmières de services soins



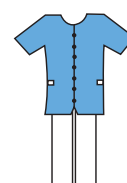
Aides-soignantes de services soins



Soignants bloc opératoire



Agents de services bloc opératoire



Agents de service hospitalier

01

VOTRE | Une prise en charge  
**ARRIVÉE** | privilégiée



# VOTRE ARRIVÉE

## Une prise en charge privilégiée

# 01



### VOUS AVEZ DÉJÀ ÉTÉ ANESTHÉSIÉ(E) À LA CLINIQUE D'ARCACHON :

Même si votre état de santé ne l'exige pas, vous devez impérativement contacter votre anesthésiste. Il est seul apte à décider s'il est opportun ou non de reprendre rendez-vous.



#### FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

##### Vous devez vous munir des documents suivants :

- Le cas échéant, le **certificat d'hospitalisation**.
- **votre carte d'identité ou votre passeport**. Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille).
- **votre carte Vitale et son attestation**, ainsi que votre prise en charge au titre de la Couverture Maladie Universelle si vous en bénéficiez.
- **votre carte de mutuelle en cours de validité**.
- le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail.
- la carte européenne pour les ressortissants de l'Union européenne.
- une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.

#### LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'opération ou de l'examen, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique, qui doit avoir lieu au minimum **8 jours avant la date de l'intervention**.

- Si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.
- **Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez**.
- Si nous avons besoin d'examens sanguins particuliers, nous pourrions les prescrire lors de votre consultation (il n'y a pas besoin d'être à jeun).
- Aucune sérologie (HIV ou autre) ne peut être effectuée sans votre consentement écrit.
- Si vous êtes hospitalisé(e) en secteur ambulatoire, prévoyez dès maintenant que vous devez être accompagné(e) pour retourner à votre domicile et ne pas rester seul(e) la première nuit.

#### La consultation pré-anesthésique permet :

- de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,
- de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux,
- de vous donner les consignes préopératoires,
- de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,
- de poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

#### LA PRÉ-ADMISSION

Afin de vous éviter tout désagrément lors de votre entrée, nous vous demandons d'effectuer toutes les formalités administratives **au moment de votre consultation pré-anesthésique**.

#### LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Elle est attribuée :

- **sur demande du patient** : Les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle.
- **sur prescription médicale** : Cette démarche est particulière et requiert l'avis du Médecin conseil de la Caisse d'Assurance Maladie.

**Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre inscription et renseignez-vous des modalités de prise en charge auprès de votre mutuelle.**

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, **vous aurez à vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.**

#### LES ENFANTS

Sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par les **deux parents**.

Dans le cas de parents divorcés sans autorisation conjointe, le père ou la mère ayant l'autorité parentale devra fournir obligatoirement un justificatif.



# VOTRE ARRIVÉE

## Une prise en charge privilégiée

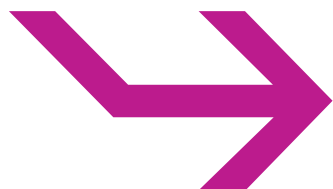
01



### L'ADMISSION EN URGENCE :

Les formalités devront être faites ultérieurement et dès que possible par vous ou un membre de votre famille au bureau des admissions, ou à défaut, dans votre chambre dans les 24 heures qui suivent votre hospitalisation.

**En cas d'urgence, vous pouvez joindre le service de soins 24h/24 au : 05 57 72 26 58.**



### HORAIRES D'OUVERTURE :

#### Accueil

- Lundi au vendredi : 7h30 - 20h
- Samedi et dimanche : 13h - 20h

#### Bureau des admissions

- Lundi au vendredi : 7h - 18h
- Samedi : 8h - 13h

#### Standard téléphonique

- 7j/7 de 8h à 20h

#### L'établissement ne passe pas d'appel aux patients en dehors de ces horaires.

De 20h45 à 22h, les patients qui ont fait la demande d'une ouverture de ligne aux admissions pourront être joints (cf. p.10).

### VOTRE ARRIVÉE

Veillez vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- carte de groupe sanguin, si vous en détenez une,
- les ordonnances des traitements en cours, tous les documents (analyses, radio...) demandés par le médecin ou l'anesthésiste.

### VOUS ACCOMPAGNEZ UN MINEUR SOUS TUTELLE OU UN MAJEUR SOUS CURATELLE

Le tuteur devra le représenter ou le curateur devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur ou de curateur. Par ailleurs, sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par le tuteur.

### REMARQUES

Lors de votre admission, il vous est possible de demander auprès de notre standard, l'option « Tranquillité » : les appels téléphoniques seront stoppés, et il sera conseillé à vos visiteurs de ne venir que le lendemain de votre intervention chirurgicale ou plus tard selon votre choix.

### ANONYMAT

Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de notre standard : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite.

Pensez à donner votre code téléphonique à votre conjoint. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

### STATIONNEMENT

Les quelques emplacements situés sur le parking à l'entrée du Pôle de Santé d'Arcachon sont réservés aux handicapés et aux ambulanciers.

### L'arrêt-minute est situé sur le parvis.

Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur ces emplacements réservés, ainsi que devant le parvis au-delà de 10 minutes.

**Le parking du Pôle de Santé d'Arcachon n'est pas gardé.** Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Le Pôle de Santé est desservi par le réseau de bus du Sud Bassin «Baïa» grâce à 3 lignes :

- **la ligne 3**, en partance de la gare d'Arcachon,
- **la ligne 5**, en partance de la mairie du Teich,
- **la ligne 7**, en partance de la gare de La Teste.

L'appel téléphonique effectué la veille de l'hospitalisation en ambulatoire permet de prévoir l'heure d'entrée du patient par rapport à l'heure de son passage au bloc opératoire. Ce contact permet de faire le point sur les consignes pré-opératoires et/ou administratives. C'est aussi l'opportunité de poser les questions restées en suspens et de préparer son retour à la maison. Pour la secrétaire, c'est un échange important lui permettant de glaner des informations favorisant l'accueil de chacun dans les meilleures conditions.





02

VOTRE | Prestations  
**SÉJOUR** | mises à disposition





# VOTRE SÉJOUR

## Prestations mises à disposition



### LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants.

### LES CHAMBRES

La Clinique dispose de chambres particulières et de chambres à deux lits. Elles sont toutes équipées de :

- arrivée d'oxygène
- système d'aspiration
- système d'appel des infirmières
- cabinet de toilette avec W-C
- placard de rangement avec digicode
- téléphone - en location
- télévision - en location

### LES REPAS

Du lundi au vendredi, les menus du lendemain vous seront présentés par l'hôtesse repas afin de vous permettre un choix ; les repas sont confectionnés sur place par la restauration du Centre Hospitalier.

**Si vous suivez un régime pour des raisons médicales :** signalez-le dès votre arrivée aux infirmières et aides-soignantes ; elles en tiendront compte pour vos repas.

L'apport aux malades de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel soignant.

Il existe un comité de nutrition dans l'établissement. Une référente en nutrition et une diététicienne sont à votre disposition.

### POINT DE VENTE

Une boutique/caféteria et un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries, sont à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil.

### LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent

bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. Cette prestation est limitée à une personne.

**Pour le petit déjeuner et/ou le repas du soir, l'accompagnant doit faire sa commande dans le hall d'entrée, à la borne prévue à cet effet. Attention : sélectionner l'item «Clinique». Pour le lit, réserver-le au bureau des admissions.**

Le repas du soir sera servi en chambre ; celui du midi sera pris au restaurant du personnel (voir procédure en annexe).

### LA TÉLÉVISION

Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant un forfait. Veuillez en faire la demande à la boutique, lors de votre admission.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Pour les chambres à deux lits, vous disposez d'un casque (payant, mis à votre disposition à la boutique).

L'établissement dispose de la TNT et de la connexion Wifi payante.

### LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels.

Demandez à la boutique que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra d'appeler vos correspondants directement et à toute heure. Communiquez-le à vos proches. Vos correspondants pourront alors vous appeler entre 7h30 et 22h.

**L'usage du téléphone portable n'est pas souhaitable dans l'établissement.**

### LES REPAS SONT SERVIS EN CHAMBRE AUX HEURES SUIVANTES :

- **Petit déjeuner :** à partir de 8h
- **Déjeuner :** à partir de 11h45
- **Dîner :** à partir de 18h45

En SSR, les repas du midi et du soir sont en priorité servis dans la salle à manger du service.

### LES VISITES

**Les visites sont autorisées de 12h à 20h.** Il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre.

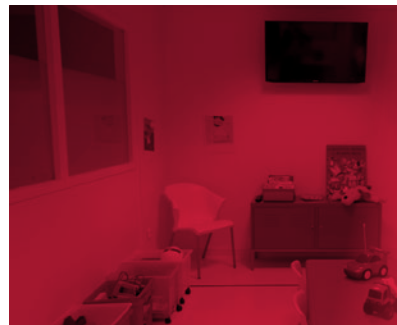
**Les visites en chambre de soins postopératoires chirurgie lourde sont limitées à une personne uniquement de 13h à 18h (avec accord du personnel soignant).**

Dans le cadre de la protection de la santé des enfants et des patients, **les enfants âgés de moins de 10 ans ne sont jamais admis dans les chambres de soins postopératoires chirurgie lourde.** Suivant accord de l'infirmière, ils peuvent être admis dans les chambres d'hospitalisation.

# VOTRE SÉJOUR

## Prestations mises à disposition

02



### PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Clinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères et le langage des signes.

Une liste de noms est disponible dans tous les services.



### ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur, tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur, et, si vous en êtes porteur, d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (auditives, dentaires, lunettes...).

Chaque chambre dispose d'un coffre-fort ou d'une armoire à digicode. Toutefois, à défaut de ces précautions, la Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

### VIE SPIRITUELLE

Tout usager a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans la limite du respect de la neutralité du service hospitalier.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander, par l'intermédiaire du personnel de votre service, l'assistance d'un représentant de votre culte ; ou vous rendre dans l'espace cultuel situé au-dessus du hall d'accueil.

### LA MAISON DES USAGERS

Vous trouverez un certain nombre d'associations, à but non lucratif, agréées par la direction de l'établissement, qui se tiennent à votre disposition (voir Annexe).

Le service médical, les équipes soignantes, hôtelières, techniques et administratives de notre établissement sont mobilisés pour vous proposer un accompagnement personnalisé selon une démarche qualité qui place les conditions de votre séjour au centre de toutes leurs attentions.



### LE COURRIER

Il est distribué tous les jours, sauf le week-end. Vous pouvez remettre votre courrier affranchi au personnel du service.

### VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos objets de toilette (gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette...) et de vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table...).

Possibilité de faire nettoyer votre linge par un pressing (payant) : passage le mardi et le vendredi.

### CONFORT

#### • Coiffure

Si vous désirez la venue d'un coiffeur, adressez-vous à la responsable du service qui organisera son passage.

#### • Presse

Votre journal peut vous être livré tous les jours du lundi au vendredi. Faites-en la demande la veille à l'accueil.

À la boutique, dans le hall d'accueil, sont disponibles : des journaux, des cadeaux, de l'alimentation rapide, du nécessaire de toilette.





INFORMATIONS | Les droits et les devoirs  
SUR VOTRE SÉJOUR | du patient

# INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

## Les droits et les devoirs du patient

# 03



### LES FLEURS

Pour des raisons d'hygiène et de prévention d'infection, les fleurs et plantes en pot sont interdites dans l'établissement.

Veillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.



### LE DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : Tout médecin désigné par vous peut prendre connaissance de l'ensemble des pièces de votre dossier médical.

L'article L.1111-7 du code de santé publique stipule que : *«Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre».*

### PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur). Selon l'article L.1111-5, *«le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé».* Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

### CONDITIONS D'ACCÈS

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention (voir les modalités en annexe).

**Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de la Clinique, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.**

**Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.**

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

### Consultation du dossier sur place :

- Elle est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier.
- Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies payantes aux seules pièces utiles.
- Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au directeur de l'établissement pour en permettre la recherche, pour prévoir la présence d'un médecin si vous l'avez souhaitée, pour respecter le délai légal de communication de 48 heures.

### QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

#### • Sécurité et incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées.

Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

#### • Téléphones portables

L'usage des téléphones portables n'est pas souhaitable dans l'établissement.

#### • Les animaux

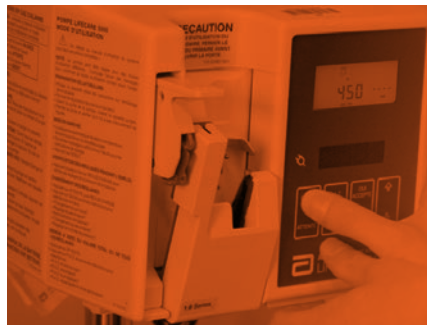
Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont admis ni dans votre chambre, ni dans l'enceinte de l'établissement. Veuillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.



# INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

## Les droits et les devoirs du patient

# 03



«Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment».



### CONSERVATION

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

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du Département d'Informations Médicales – le DIM – et toutes les dispositions ont été prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations. Les dossiers patients restent deux ans sur le site de la Clinique, puis ils sont archivés chez un hébergeur.

**Les demandes d'accès aux dossiers se feront par l'intermédiaire de l'établissement et selon les modalités d'accès et de transmission prévues par le décret du 29 avril 2002 en application de la loi du 4 mars 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé.**

### INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

### LE LIBRE CHOIX DU PRATICIEN

Selon l'article R.1112-17 du code de la santé publique, «dans les disciplines qui comportent plusieurs services, les malades ont, sauf en cas d'urgence et compte tenu des possibilités en lits, le libre choix du service dans lequel ils désirent être admis».

**Consentement aux soins :** «Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des

*préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé [...] aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment» (Art. L.1111-4).*

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en terme de secret médical. Selon l'article L.1110-4, «*lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe*».

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

**Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique, 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 non médical.

**Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.**

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

### QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

#### • Alcool, stupéfiant et tabac

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves.

Aux termes des articles R.3511-1 et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients.

Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention. L'établissement dispose d'une consultation avec un médecin tabacologue.

**L'établissement adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).**

### INFORMATIONS PRATIQUES

Tabac info service : **39 89**  
Centre d'addictologie de  
l'hôpital d'Arcachon :  
**05 57 52 91 00**

# INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

## Les droits et les devoirs du patient

# 03



### LE RÉSEAU CORENTAIN

Le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, très impliqué dans les activités de prélèvements et de transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus, le réseau CORENTAIN.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, 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, que l'établissement considérera comme votre «*personne de confiance*», 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.

### LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le comité d'éthique a une mission de veille des bonnes pratiques dans tous les domaines de la vie de notre établissement.

En lien avec la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, le comité d'éthique est là pour aider l'ensemble du personnel à progresser dans une affirmation et une application concrète de plus en plus grande des principes et valeurs auxquels le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine croit et qui constituent sa force.

### PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, très impliqué dans les activités de prélèvements et de transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus, le réseau CORENTAIN.

**Ce réseau a pour objectifs de sensibiliser et d'informer les professionnels de la santé**

**et le grand public de l'importance des dons et des prélèvements d'organes en vue d'une greffe.**

Par ailleurs, selon l'article L.671-7 du code de la santé publique (loi bioéthique 94-654 du 29 juillet 1994 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnostic prénatal), des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un prélèvement.

Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit.

Lors de votre consultation chez le chirurgien, le secrétariat vous remet toutes les recommandations obligatoires à suivre concernant votre intervention. Cette procédure est le début de votre prise en charge.

### QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

#### • Détentions illicites

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse, est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

#### • Rasoirs / Aiguilles

Demander au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques). Ne pas jeter directement dans la poubelle.

#### • L'hygiène et le respect des équipements

Des locaux propres et entretenus sont mis à votre disposition, ainsi que du matériel et mobilier. Vous devez les respecter. En cas de détérioration ou de disparition du matériel ou du mobilier, il vous sera demandé un dédommagement.

#### • Le silence

Le silence est une condition d'une bonne convalescence des malades, merci de le préserver.

#### • Le respect du personnel

Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables.





DÉMARCHE QUALITÉ | De la Clinique  
ET GESTION DES RISQUES | d'Arcachon





La Clinique d'Arcachon s'est engagée dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte. Ainsi les instances et les groupes de travail œuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.



### LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

#### • La conférence médicale d'établissement

Composée des praticiens libéraux de l'établissement, elle donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

#### • Le comité des vigilances et de gestion des risques

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

#### • Le comité de lutte contre les infections nosocomiales

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales.

Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment postopératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité standardisé : support du recueil des indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales.

Il prend en compte l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins, les moyens mobilisés et les actions mises en place.

L'ensemble des indicateurs font l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et sont également disponibles sur le site Internet :

[www.bordeauxnord.com](http://www.bordeauxnord.com)

Un document « Hygiène et prévention du risque infectieux » est également annexé au présent livret.

#### • Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance

Il met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang Aquitaine - Limousin.

#### • Le comité de lutte contre la douleur

Selon l'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 ».

Ainsi, le CLUD veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur. (Cf. : Le dépliant « La douleur n'est pas une fatalité » annexé au présent livret).

#### • Le comité de liaison alimentation nutrition

Le CLAN participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition.

### CERTIFICATION ET RAPPORT HAS

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les comptes rendus sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

La Clinique d'Arcachon a passé la certification en février 2014. Ses résultats complets, ainsi que le score ICALIN, la satisfaction des patients, les résultats sur le suivi de la douleur, sont consultables directement sur Internet.

# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

## de la Clinique d'Arcachon

04



### DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique d'Arcachon est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales. En effet, l'engagement dans une écopolitique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

### QUESTIONNAIRE SATISFACTION

En répondant au questionnaire de satisfaction, vous nous aiderez par vos remarques (plaintes, réclamations, observations, propositions, éloges) à poursuivre notre démarche qualité.

Il définit des actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels et prépare le programme annuel d'actions. Il conduit des phases d'évaluation des actions entreprises et fournit un appui méthodologique aux différents professionnels concernés.

#### • Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles

La mission du CPCEM est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

Le CLAN, instance officielle sous l'autorité directe de la commission médicale, veille à la prise en charge nutritionnelle des patients, conseille pour améliorer la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition, évalue les pratiques professionnelles, impulse des actions adaptées à l'établissement selon les recommandations en vigueur.

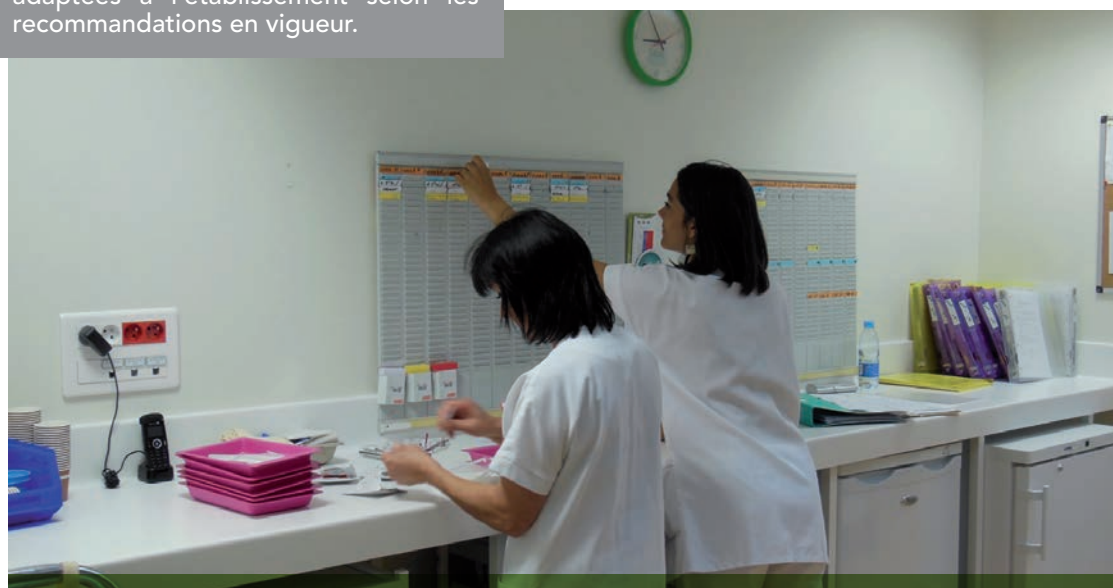
#### • La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

Elle est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (1 médical et 1 non médical), de deux représentants des usagers. Elle a pour mission, en application de la loi du 4 mars 2002, de veiller au respect des droits des usagers, à leurs conditions d'accueil et de prise en charge. Ses membres peuvent vous recevoir pour examiner votre problème.

Elle examine conformément aux procédures les réclamations orales et/ou écrites formulées par les patients et instruites par les médiateurs, et informe les patients des suites données.

Elle adresse chaque année à l'Agence Régionale de Santé le bilan de son activité.

La liste nominative de ses membres et de ses fonctions est à votre disposition dans chaque service.







05

VOTRE | Les démarches  
DÉPART | **administratives**





# VOTRE DÉPART

## Les démarches administratives

# O5



### VOTRE SORTIE

**Votre sortie a été prononcée par le médecin, la veille pour le lendemain.**

Les sorties s'effectuent à 10h00 (sauf avis médical).



Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Payer le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance.
- Payer, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Établir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation serait programmée.
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

### LES FRAIS D'HOSPITALISATION

(voir tarifs en annexe)

#### • Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

**Si vous êtes assuré social :** soit les frais de séjour sont pris à 80 % (20 % des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur), soit les frais de séjour sont pris à 100 % selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120 €) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.).

**Si vous n'êtes pas assuré social :** renseignez-vous au bureau des admissions.

#### • Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire de 18 €, fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120 €.

#### • Le forfait journalier obligatoire

Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés et publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire. (Cf : fiche jointe « Prestations facultatives ».)

#### • Le supplément pour une chambre particulière

Voir les modalités développées dans l'onglet « Votre Arrivée », les tarifs de l'établissement qui sont annexés au présent livret, ainsi que les conditions de prise en charge de votre mutuelle.

#### • Les honoraires médicaux

**Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral.**

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (Secteur 2).

**Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires** qui relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation).

Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et leur signaler toute difficulté. Vous trouverez ces renseignements (noms, spécialités et coordonnées des différents médecins exerçant leur activité au sein de la Clinique) sur une fiche annexée au présent livret ainsi que sur le panneau d'affichage à l'entrée de l'établissement. Ces frais (frais de séjour et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

### REMARQUE

- Pensez à vous adresser au secrétariat du chirurgien ou du médecin si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant...

#### • Avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :

- vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (videz le coffre de votre chambre),
- demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.



### LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Si vous n'avez pas eu le temps de le remplir, un questionnaire est disponible sur notre site Internet. Vous pouvez le compléter et nous le renvoyer par mail à :

[qarcachon@bordeauxnord.com](mailto:qarcachon@bordeauxnord.com)



### QUESTIONNAIRE SATISFACTION

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour, et de répondre toujours plus à vos attentes, vous trouverez un questionnaire de satisfaction que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir (disponible en fin de livret ou remis lors de la sortie). Vous pourrez glisser votre questionnaire complété dans la boîte aux lettres placée face aux admissions de la Clinique ou le remettre à nos secrétaires ou à l'infirmière responsable de service.

**Nous vous assurons que les informations qui seront recueillies demeureront confidentielles.**

Nous tenons compte aussi de vos remarques, lorsque nous réalisons une enquête interne, un jour donné, sur l'hôtellerie, la douleur, le bruit, etc. Ces questionnaires sont analysés de façon trimestrielle par la Direction et donnent lieu à des actions d'amélioration.

Si vous n'avez pas eu le temps de le remplir, un questionnaire est disponible sur notre site Internet. Vous pouvez le compléter et nous le renvoyer par mail à : [qarcachon@bordeauxnord.com](mailto:qarcachon@bordeauxnord.com) ou par courrier à la direction de l'établissement.

### REMARQUE

Si vous n'habitez pas le département de la Gironde, votre organisme de Sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge. En cas de difficultés financières, une assistante sociale est à votre disposition.

### LES AUTRES FRAIS À VOTRE CHARGE (TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION...)

Ils seront réglés dès l'ouverture de la ligne téléphonique et/ou de la télévision à la boutique. Une fois les modalités de sortie faites, repassez à la boutique pour clôturer vos comptes.

### LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus vous sera dressé.

### LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, «*lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès verbal de ce refus est dressé.*».

### TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le standard se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix. Le bon de transport sera délivré par le secrétariat médical du chirurgien. Informez-vous auprès de votre caisse de sécurité sociale et de votre maladie sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

Les patients sortant du service ambulatoire doivent faire signer leur bon de sortie au bureau infirmier du service. Cela permet de donner des conseils postopératoires, de vérifier la remise des ordonnances et d'appeler la famille ou un taxi.



# PAGE DE NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

# 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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

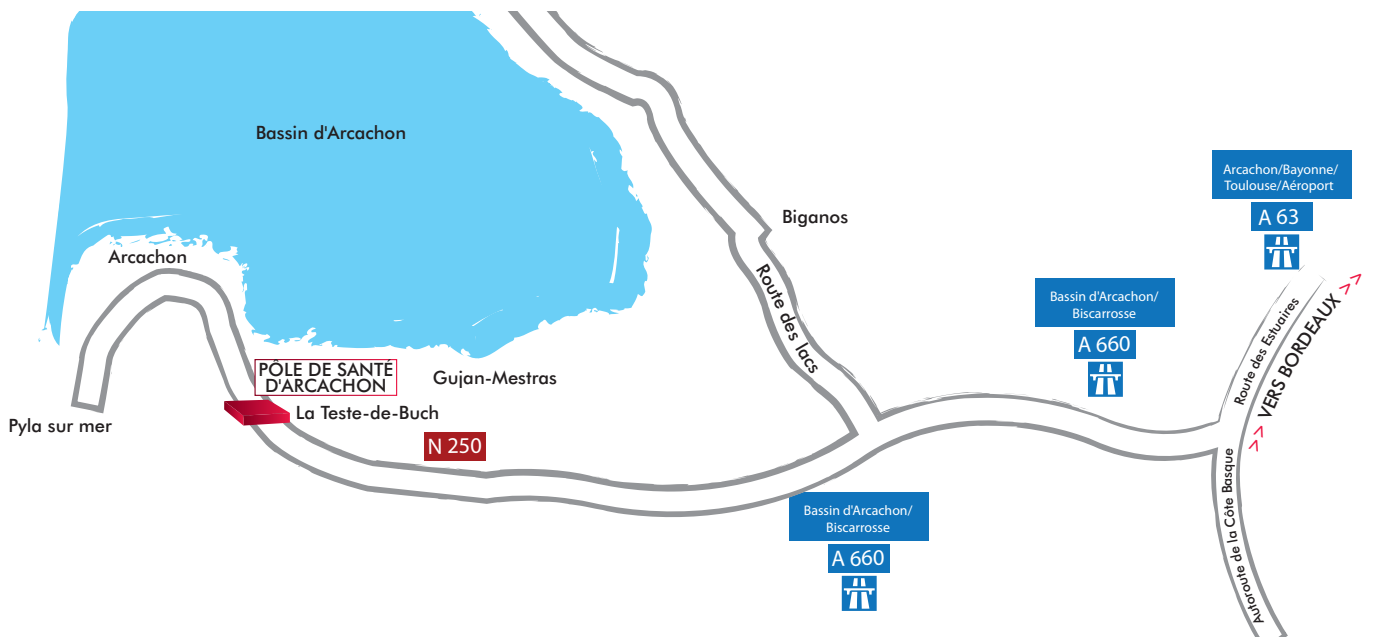


11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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](http://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 D'ARCACHON - PÔLE DE SANTÉ D'ARCACHON**  
 Avenue Jean Hameau - TSA 11100 - 33164 La Teste-de-Buch Cedex  
 Tél. : 05 57 72 26 00  
 Fax : 05 57 72 26 22

**POLYCLINIQUE BORDEAUX NORD AQUITAINE**

15 à 35 rue Claude Boucher  
 33077 Bordeaux Cedex  
 Fax : 05 56 43 73 95

**0 826 307 111** Service 0,20 € / min + prix appel

**POLYCLINIQUE BORDEAUX CAUDÉRAN**

Quartier des Pins Francs - 19 rue Jude  
 33200 Bordeaux Caudéran  
 Fax : 05 56 42 35 28

**0 826 301 616** Service 0,20 € / min + prix appel

**NOUVELLE CLINIQUE BEL-AIR**

138 avenue de la République - CS 11425  
 33073 Bordeaux Cedex  
 Fax : 05 57 81 06 39

**0 826 300 606** Service 0,20 € / min + prix appel

**POLYCLINIQUE BORDEAUX RIVE DROITE**

24 rue des Cavailles  
 33310 Lormont  
 Fax : 05 57 80 84 80

**0 826 300 484** Service 0,20 € / min + prix appel

**CLINIQUE OPHTHALMOLOGIQUE THIERS**

330 avenue Thiers  
 33100 Bordeaux  
 Fax : 05 57 776 730

**0 826 301 330** Service 0,20 € / min + prix appel

**EHPB ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT  
 PARC DU BÉQUET**

344 route de Toulouse  
 33130 Bègles  
 Tél. : 05 56 49 26 06  
 Fax : 05 56 49 87 63



I05820 - LIVRET - 01/2017

www.bordeauxnord.com

We speak english - Wir sprechen deutsch - Hablamos español - Parliamo italiano - We spreken vlames

