



Ambroise Paré Clinique

BÉTHUNE - BEUVRY

Livret d'accueil

Sommaire



Ambroise Paré
Clinique

| | |
|---|-------|
| La clinique Ambroise Paré vous souhaite la bienvenue | p. 1 |
| Historique et présentation de l'établissement | p. 2 |
| Plan sommaire de l'établissement et organisation générale | p. 3 |
| Devoirs et recommandations du patient | p. 5 |
| Des équipes autour de vous | p. 6 |
| Votre arrivée | p. 8 |
| Vos frais d'hospitalisation | p. 9 |
| Votre séjour | p. 11 |
| Votre sortie | p. 13 |
| Les droits et informations du patient | p. 14 |
| Nos engagements pour la qualité et la sécurité des soins | p. 16 |

• Annexes :

- Contrat de Prise en charge de la douleur
- Charte de la personne hospitalisée
- La liste des spécialistes
- Les tarifs des prestations
- Dépliant « Comités et commissions internes »
- Les adresses utiles
- Les coordonnées des différents représentants religieux
- La fiche « Tableau de bord Qualité »



Bienvenue



Ambroise Paré Clinique

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble des personnels vous souhaitent la bienvenue au sein de la clinique Ambroise Paré.

Vous pouvez être assuré que nous mettons tout en œuvre pour vous apporter des soins de qualité dans un environnement technique moderne et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Nous mettons à votre service le dévouement et la compétence de nos équipes médicales, paramédicales, logistiques et administratives.

Ce livret conçu à votre intention, vous apporte une meilleure connaissance de la clinique ainsi que les informations et conseils destinés à faciliter votre séjour.

Soucieux d'améliorer la qualité de nos prestations, nous serons très attentifs à votre appréciation portée au moyen du questionnaire d'évaluation du séjour, qui vous sera remis à votre sortie. Merci de prendre quelques instants de votre temps pour y répondre.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Président de la Commission
Médicale d'Etablissement

Le Directeur



Historique et présentation de l'établissement



Située à l'origine dans le centre de BETHUNE, la clinique AMBROISE PARE a quitté son site historique pour venir s'implanter en 2003 à proximité du Centre Hospitalier de BEUVRY.

Son équipe complète de chirurgiens, praticiens spécialisés, secondée par le personnel non médical qualifié, travaille en parfaite complémentarité avec les équipes médicales du Centre Hospitalier, du Centre de Radiothérapie Pierre CURIE et du centre d'imagerie médicale ARTOIS LYS.

Cette évolution et cette complémentarité des moyens et des compétences sont gages de qualité pour tous les usagers du territoire et ce dans un esprit d'innovation.

La Clinique AMBROISE PARE assure un large éventail d'interventions chirurgicales, avec le souci constant d'offrir une qualité de soins optimale :

- Chirurgie viscérale et coelioscopique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie de l'obésité morbide
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie cancérologique
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie ophtalmologique

De nombreuses spécialités médicales sont également assurées :

- Pneumologie
- Cardiologie
- Chimiothérapie
- Gastroentérologie
- Endoscopies digestives et bronchiques
- Endocrinologie
- Radiologie interventionnelle

La Clinique AMBROISE PARE a su réunir une équipe chirurgicale, médicale et paramédicale complète, très qualifiée qui s'attache à conjuguer qualité des soins, des services et un sens du contact humain. Elle offre en plus un confort moderne à ses usagers et un accueil à dimension humaine.

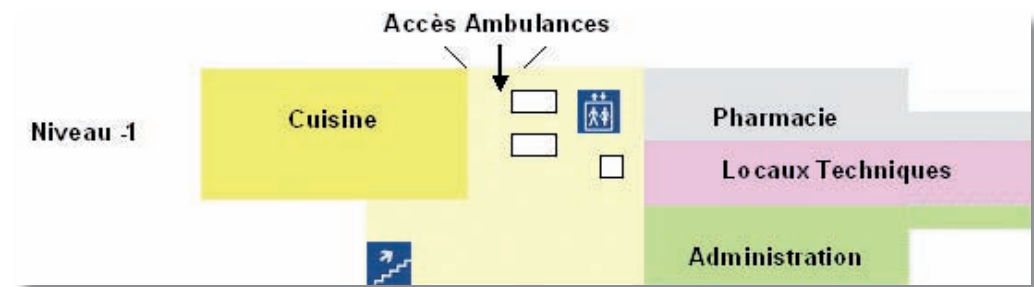
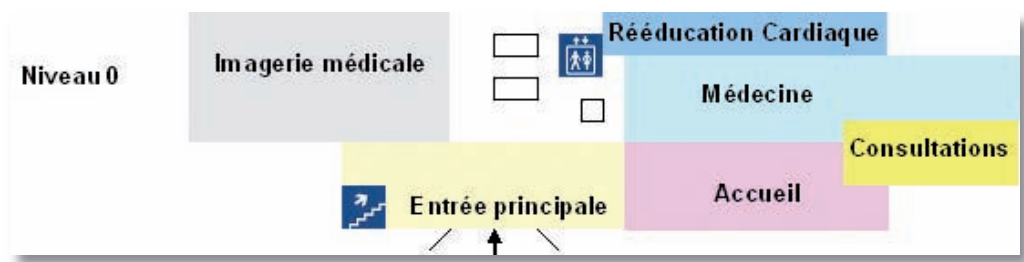
Plan sommaire de l'établissement et organisation générale

■ L'accueil de la clinique est ouvert :

- de 7h00 à 18h30 du lundi au vendredi
 - de 8h30 à 18h00 le samedi
 - de 13h à 18h le dimanche.

■ Numéros de téléphones utiles :

| | |
|---|----------------|
| • Accueil | 03.21.63.44.00 |
| • Prise de Rendez-vous de consultation | 03.21.63.44.79 |
| • Service d'anesthésie | 03.21.63.45.44 |
| • Service de médecine | 03.21.63.44.03 |
| • Service de chimiothérapie ambulatoire | 03.21.63.45.36 |
| • Service de chirurgie | 03.21.63.44.07 |
| • Service de chirurgie ambulatoire | 03.21.63.44.02 |
| • Service de radiologie | 03.21.63.45.11 |



Devoirs et recommandations du patient



■ Moyens de stationnement

La clinique Ambroise Paré dispose d'un parking, dont la capacité n'est toutefois pas suffisante pour accueillir tous les consultants et visiteurs.

Vous voudrez bien respecter les délimitations prévues pour les places de parking et laisser libres les emplacements réservés afin de faciliter l'accès du site aux véhicules de secours et ainsi garantir la sécurité de tous.

Nous espérons que vous voudrez bien faire preuve de compréhension et nous vous invitons à garer votre véhicule à l'extérieur du site, tout en respectant les signalisations du code de la route.



■ Clinique sans tabac

La loi consacre l'interdiction de fumer dans les lieux fréquentés par le public. Par correction envers toutes les personnes hospitalisées ou travaillant dans nos locaux et pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de respecter cette loi. Le tabagisme est notamment responsable de complications chez les patients opérés. Nous vous conseillons donc vivement d'arrêter de fumer.

La clinique a mis en place des mesures d'accompagnement pour les patients fumeurs. Une tabacologue est à votre disposition et peut vous recevoir en consultation.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante du service.

■ Consignes d'incendie

Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans les circulations. En toute situation, il est important de conserver son calme, de

prévenir le personnel (si vous décelez des fumées ou odeurs suspectes) et de suivre les instructions du personnel en cas d'alerte au feu.



■ Téléphones portables

Les téléphones portables doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

■ Propreté et respect des biens

Respectez la propreté que le personnel vous garantit chaque jour. Evitez de jeter des papiers ou autres objets divers dans les services et par les fenêtres des chambres : votre responsabilité pourra être engagée pour les dommages que vous pourriez causer aux tiers par votre négligence. De plus, il est déconseillé de conserver dans les chambres des restes de repas ou aliments périssables qui peuvent provoquer des intoxications alimentaires. Les fleurs sont interdites dans les chambres. Il est également interdit de faire entrer des animaux dans l'établissement. Toutes dégradations provoquées par les personnes hospitalisées, seront à leur charge.

■ Courtoisie

La personnalité et la dignité de chacun doivent être respectées. La plus grande courtoisie est demandée à tous. Veuillez garder fermées les portes de vos chambres. Pour le repos de tous, veuillez réduire le volume de vos radios et télévisions. Aucune agression verbale ou physique, tant à l'égard des patients qu'à celui du personnel, ne sera tolérée.

Des équipes autour de vous



Pendant votre séjour, vous serez entouré de personnels qualifiés identifiables (Le nom et la qualification de chacun sont mentionnés sur le vêtement de travail).

Une équipe de praticiens spécialisés assure votre prise en charge médicale et vous donne toutes les indications relatives à votre état de santé.

La surveillante générale et les responsables des services, en collaboration avec les médecins, ont en charge l'harmonisation, la coordination et l'organisation des services de soins qui vont vous prendre en charge.

Les infirmiers(ères) sont chargé(e)s de vos soins de jour comme de nuit, de l'organisation des soins prescrits par le médecin ou de ceux relevant de leur propre rôle. Vous les identifierez grâce à la **lisière jaune** sur la blouse.

Les aides-soignant(e)s assurent les soins d'hygiène et de confort, pratiquent certains soins courants et répondent à vos besoins essentiels (**lisière verte**).

Les agents de service hospitaliers gèrent l'entretien et le ménage des chambres et des locaux des services (**lisière rose**).

Les brancardiers facilitent vos déplacements lors de vos examens.

Les secrétaires médicales assurent la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous de consultation.

Le personnel de restauration assure la coordination des repas entre la cuisine et les services.

Une diététicienne assure la prise en charge thérapeutique des régimes prescrits par le médecin.



Dans les services médico-techniques exercent des manipulateurs de radiologie, des techniciens de laboratoires, des pharmaciens et préparateurs en pharmacie, des infirmières de bloc opératoire... Ils contribuent également à la qualité de votre prise en charge.

Une psychologue peut intervenir à votre demande, ainsi qu'une tabacologue. Des masseurs-kinésithérapeutes et une podologue-pédicure sont également à votre disposition.

Enfin, de nombreux autres professionnels se mobilisent pour être à votre service notamment pour l'entretien des équipements, la gestion administrative de votre séjour...

La clinique est également un terrain de stage pour de nombreux professionnels en cours de formation. Vous rencontrerez notamment des étudiants en soins infirmiers, des élèves aides-soignants et autres...

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au secret médical et administratif ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées dans une stricte confidentialité.



Votre arrivée



Lors de votre arrivée à la clinique, présentez-vous à l'hôtesse d'accueil qui vous orientera vers le service des admissions pour compléter votre dossier d'admission.

Pour votre prise en charge administrative, n'oubliez pas de vous munir de :

- votre carte d'identité
- Votre carte vitale à jour
- votre attestation de prise en charge par la mutuelle
- votre carnet de santé (pour les enfants)
- votre dossier d'admission complété (à présenter lors de votre consultation d'anesthésie)

Si vous êtes victime d'accident du travail, vous devez fournir en complément, l'attestation remise par l'employeur.

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir tous les justificatifs à l'entrée, invitez un membre de votre famille ou un de vos proches à se présenter au service des admissions durant votre séjour, muni des pièces manquantes afin de régulariser votre dossier administratif.

Cas particulier des mineurs et majeurs protégés

En cas d'hospitalisation de majeurs protégés, l'établissement fait appel au tuteur ou au curateur nommé par le juge des tutelles.

Tout mineur doit être accompagné par le tuteur légal qui signera une autorisation d'hospitaliser, d'anesthésier et d'opérer.



■ Dépôts d'argent et de valeurs

Vous êtes invité à n'apporter à la clinique que les objets utiles à votre séjour.

Vous avez la possibilité de déposer votre argent et vos objets de valeur au coffre de la clinique. Le personnel vous assistera dans cette démarche.

Si vous décidez de les conserver, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

Accueil par le personnel soignant

Vous serez accueilli(e) et pris(e) en charge par l'équipe soignante qui veillera à votre installation dans les meilleures conditions possibles.

Pensez à apporter et à remettre à l'infirmière les documents médicaux en votre possession (carte de groupe sanguin, radiographies, biologies...), ainsi que votre dernière ordonnance médicale ou la liste des médicaments que vous prenez actuellement. Évitez et signalez toute automédication (prise d'aspirine, d'anti-inflammatoire...).



Vos frais d'hospitalisation

Les frais de votre hospitalisation comprennent les frais de séjour, les honoraires des praticiens, le forfait journalier hospitalier et les suppléments hôteliers.

Les frais fixés et pris en charge par les organismes d'Assurance Maladie obligatoire.

■ Les frais de séjour (établis sous la responsabilité de la clinique)

Ils couvrent les soins courants, les frais d'hébergement et les coûts d'utilisation du plateau technique (bloc opératoire...) de la clinique ainsi que les prestations relatives aux produits sanguins et médicaments. Leur montant forfaitaire est fixé par arrêté ministériel, en fonction des caractéristiques médicales de votre hospitalisation.

■ Les actes médicaux

Les honoraires des praticiens (sauf dépassements d'honoraires), frais de laboratoires, de radiographies... Les honoraires des praticiens sont fixés par l'assurance maladie en fonction de la classification commune des actes médicaux.

Les frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle (CMU le cas échéant) ou restant à votre charge.

■ Le forfait journalier hospitalier

Il s'agit de votre contribution réglementaire aux frais d'hébergement des établissements de santé. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie compris. Vous devez le régler même si

vous êtes pris en charge à 100%. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut le couvrir, consultez-la avant votre hospitalisation.

Vous en êtes exempté(e) :

- si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre
- si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- si vous êtes hospitalisée à partir du 6^{ème} mois de grossesse.

■ Le ticket modérateur

Il correspond à la partie des frais non remboursés par la Sécurité Sociale.

Celui-ci peut-être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé. Consultez-la avant votre hospitalisation afin de connaître vos droits au remboursement du ticket modérateur.

Si vous ne possédez pas de mutuelle ou de complémentaire santé, vous devez payer 20% des frais de séjour.

■ La participation Assuré (PAS)

Il s'agit de votre contribution réglementaire au titre de la réalisation d'actes médicaux lourds et coûteux.

Une seule participation est due par séjour.

Votre mutuelle ou complémentaire santé peut la couvrir, consultez-la avant votre hospitalisation.

■ Les dépassements d'honoraires des praticiens

Des dépassements d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés, avec votre accord préalable, par certains praticiens, exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (dit secteur 2). Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous donner toute information avant l'intervention (la clinique ne saurait être mise en cause par les caisses d'Assurance Maladie à propos des tarifs pratiqués par les praticiens).

Les dépassements d'honoraires éventuels peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé partiellement ou totalement, mais en aucun cas par l'Assurance Maladie. Consultez-la avant votre hospitalisation afin de connaître vos droits au remboursement. Dans tous les cas, nous vous demanderons d'avancer les frais de dépassements d'honoraires à votre sortie.



■ Les suppléments hôteliers

La clinique met à disposition des chambres à confort particulier (chambre individuelle disposant de sanitaires intégrés, équipés de lits électriques à hauteur variable...), justifiant la facturation d'un supplément journalier, pouvant être pris en charge partiellement ou totalement par votre mutuelle, mais en aucun cas par l'Assurance Maladie.

A votre demande, l'établissement peut vous fournir diverses prestations hôtelières (lit et repas accompagnant, téléphone, télévision...). Ces prestations restent à votre charge et sont à régler à votre arrivée.

Si vous n'êtes pas assuré social ou vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, la clinique sera dans l'obligation de laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjour.



Votre séjour



■ Accompagnement

Pour les services de chirurgie et de médecine, il est possible de rester auprès du patient selon avis médical (excepté pour le secteur de surveillance continue).



■ Associations de bénévoles

Différentes associations de bénévoles interviennent au sein de la clinique. Renseignez-vous auprès des infirmières des services.



■ Boissons

Un espace « convivialité » avec distributeurs de boissons et petites collations est à votre disposition dans le hall d'accueil et dans la salle d'attente du service de chirurgie (2ème étage).



■ Courrier

Le personnel du service vous remettra les mandats, lettres ou paquets qui peuvent vous être adressés. Invitez vos correspondants à bien mentionner vos noms et prénoms ainsi que le service dans lequel vous séjournez.

■ Enfants

Ils restent sous la responsabilité de leurs parents ou des adultes les accompagnant.



■ Journaux

Si vous souhaitez vous procurer les journaux locaux, ceux-ci sont en vente à l'accueil.



■ Linge

La fourniture et l'entretien du linge personnel ou de toilette ne sont pas assurés par la clinique. Les patients doivent apporter leur nécessaire dès leur entrée. Outre les effets personnels, il est vivement conseillé de prévoir : le linge et les vêtements nécessaires à la durée du séjour, y compris le nécessaire de toilette et les serviettes de table. Il est interdit de laver le linge dans les lavabos.



■ Religions

Les ministres du culte de toute confession ont accès à la clinique et seront autorisés à rendre visite aux personnes qui en font la demande (Cf. annexe).





■ Repas

Le petit-déjeuner est servi vers 8h00
Le déjeuner vers 12h00
Le dîner vers 18h30

Les menus sont élaborés avec le concours d'une diététicienne et sont adaptés à votre état de santé et à vos besoins nutritionnels.

Les accompagnants ont la possibilité de commander des repas. Les demandes sont à formuler avant 10h pour le déjeuner et avant 15h pour le repas du soir.

Renseignez-vous auprès de l'infirmière du service.

■ Sonnette

La sonnette d'appel se trouvant à la tête de votre lit et dans les sanitaires vous permet de demander l'aide d'un personnel soignant. N'hésitez pas à appeler en cas de besoin... sans perdre de vue l'importance des tâches de notre personnel.



■ Téléphone

Un point phone est à votre disposition dans le hall d'entrée. Il fonctionne avec des cartes téléphoniques, disponibles dans différents points de vente (commerces...).

Toutes les chambres sont équipées de téléphone, vous permettant de joindre vos proches ou d'être joint directement, sans passer par le standard. Si vous souhaitez utiliser ce poste téléphonique, veuillez vous adresser au bureau des admissions, qui vous proposera un forfait (non remboursable) comprenant les frais de raccordement et des communications téléphoniques.

Le calme et le repos contribuent à votre rétablissement. C'est pourquoi nous vous demandons de limiter vos communications après 21h.



■ Télévision

Vous pouvez profiter au sein de la clinique d'un bouquet de chaînes de télévision.

Une télécommande vous sera remise à l'accueil.

Un chèque de caution vous sera demandé.

■ Tenue

Ne circulez pas en dehors de votre étage en robe de chambre ou pyjama.



■ Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Avec accord du personnel soignant, les horaires de visites sont :

10h - 19h pour les chambres individuelles

13h - 19h pour les chambres communes

13h - 15h et 17h - 19h pour les chambres du service de Surveillance Continue.

Dans l'intérêt des patients, nous vous demandons de bien vouloir respecter ces horaires et d'éviter un trop grand nombre de visiteurs aux mêmes heures (nombre limité à 2 personnes par chambre en surveillance continue).



Votre sortie



Le médecin est toujours le meilleur juge de votre état de santé. C'est en fonction de cet état qu'il fixe la date de votre sortie. Si vous demandez à sortir contre l'avis médical, une information précise sur les risques encourus vous sera délivrée par le médecin et le personnel soignant. En cas de complications de votre état de santé, la clinique dégagea alors toute responsabilité.

■ Bulletin de situation

Lors de votre départ, n'oubliez pas de passer au service des admissions pour signer et récupérer votre certificat de séjour précisant la durée de votre hospitalisation. Il est nécessaire à la perception de vos indemnités journalières et au remboursement de vos frais de transport.

■ Transports sanitaires

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié (ambulance, transport assis professionnalisé...), une prescription médicale le précisera, le transport pourra alors être pris en charge par les organismes d'Assurance Maladie. Vous pouvez choisir votre ambulancier, merci de le préciser à l'équipe soignante.

Si l'utilisation d'un véhicule non sanitaire, taxi ou voiture particulière, est suffisante, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions habituelles de prise en charge du transport des malades.

■ Poursuite de votre traitement

Si un traitement doit être poursuivi, votre médecin traitant recevra des documents qui lui permettront d'assurer la continuité de vos soins (compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu opératoire...).

A votre sortie, vous êtes priés de le contacter pour assurer la suite de votre traitement. Dans certaines conditions et en accord avec vous, le médecin peut prescrire, pour assurer la continuité des soins et la surveillance médicale, une hospitalisation à domicile, un séjour en maison de convalescence ou dans une structure de moyen ou long séjour.

■ Questionnaire de sortie

Votre satisfaction est notre préoccupation. C'est pourquoi à la fin de votre séjour, le personnel soignant vous remettra un questionnaire de sortie. Il est destiné à recueillir vos suggestions et vos observations. Nous vous remercions de bien vouloir le remplir et le déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil. Votre réponse aura d'autant plus de valeur qu'elle sera signée. Toutefois, vous avez la possibilité de conserver l'anonymat si vous le souhaitez.

L'ensemble des réponses sera étudié et il en sera tenu compte pour améliorer les conditions d'hospitalisation. Si vous souhaitez avoir accès aux résultats des évaluations de la satisfaction des usagers, vous pouvez en faire la demande auprès du service qualité de l'établissement.



Les droits et informations du patient



■ Droit à l'information du patient

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Toutefois, votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

■ Consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hormis le cas où son état nécessiterait un acte médical d'urgence. Afin d'exprimer votre consentement, vous devez recevoir une information sur les actes ou examens (tels les dépistages HIV systématiques lors du bilan préopératoire) qui seront pratiqués, leur utilité et leurs conséquences et les risques encourus. Vous pourrez demander toute information complémentaire, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion... Il est de votre droit de pouvoir refuser un examen. Dans ce cas, nous vous prions d'en faire part au praticien qui vous suit, ainsi qu'à l'infirmière du service.

■ Personne de confiance

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de

vous aider dans vos décisions. Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

■ Directives anticipées

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 3 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 notre établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

■ Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence au sein de notre établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez être hospitalisé sous anonymat. Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre pré-admission auprès du personnel du service.

■ Conservation des dossiers médicaux

Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé. Les informations recueillies pendant votre séjour restent strictement confidentielles lors de votre sortie. La clinique applique strictement la réglementation en matière de conservation des dossiers médicaux.

Conformément au code de la santé publique, ce dossier est conservé jusqu'au 28ème anniversaire du patient. Après le 28ème anniversaire, le dossier médical peut être éliminé 20 ans après la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Pour les patients décédés, les dossiers peuvent être détruits 10 ans après le décès. Aucun dossier ne peut être détruit dès lors qu'il y a un recours gracieux ou contentieux.

■ Modalités d'accès au dossier médical

Conformément à la réglementation en vigueur, vous pouvez accéder aux informations médicales contenues dans votre dossier, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné par écrit.

La demande doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Directeur de l'établissement. Vous y préciserez l'identité du demandeur et le mode de consultation choisi.

L'accès sur place au dossier médical est gratuit. Seuls sont à votre charge les coûts de reproduction. En cas d'envoi postal, les frais de copie et d'acheminement seront également à votre charge.

Les informations sont disponibles sous huit jours après la demande pour les informations médicales de moins de cinq ans et sous deux mois pour les informations de plus de cinq ans. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical lors de la consultation de votre dossier.

■ Informatiques et libertés

En application de l'article R.710-5-7 du code de la santé publique, les données concernant les personnes soignées font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.

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

Le droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué leur dossier (loi du 03/03/02). Les patients ont le droit de s'opposer,

pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives les concernant.

■ Relations avec les usagers - CRUQ

Conformément aux art. R. 1112-91 à 94 du code de la santé publique, la Clinique met à votre disposition plusieurs moyens pour vous exprimer. Si vous avez une remarque à émettre, l'équipe du service reste votre interlocutrice privilégiée et le premier lieu d'écoute et d'information. Les possibilités de réclamations ne doivent intervenir qu'en cas de défaut de dialogue avec le personnel. En cas de défaut de dialogue, vous avez la possibilité d'adresser à la direction un courrier expliquant les raisons de votre insatisfaction.

Vous pouvez également saisir la Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de prise en charge (CRUQ).

Cette commission veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

Elle examine l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers et est informée des suites qui leur sont données. Son rôle est de vous indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

Toute personne s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement peut saisir cette commission en adressant un courrier à la direction de la clinique. Vous pourrez trouver la liste des membres composant cette commission ainsi que son fonctionnement dans les annexes de ce livret.

Nos engagements pour la qualité et la sécurité des soins

■ Qualité

L'exigence de qualité du service rendu au patient est au cœur des préoccupations de l'établissement. Il est engagé dans des actions permanentes et systématiques d'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins dispensés. Une cellule qualité fonctionne dans l'établissement, chargée de coordonner les actions concernant la satisfaction des patients, la gestion des risques et l'amélioration de la sécurité des biens et des personnes.

La clinique Ambroise Paré satisfait aux exigences de la procédure d'évaluation externe mise en place par le ministère de la santé, concernant l'ensemble du fonctionnement et des pratiques des établissements de santé.

Notre Clinique a été certifiée suite à la visite des experts de la Haute Autorité de Santé, en décembre 2007. Le compte-rendu est disponible sur le site de la HAS (www.has.fr).

■ Prise en charge de la douleur

La Clinique Ambroise Paré a fait de la prise en charge de la douleur une priorité. Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été créé. Sa mission principale est d'informer et de former les professionnels à la prévention, au traitement et au soulagement de votre douleur. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à vous soulager. Les soignants évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. (voir dépliant joint en annexe)

vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible

Prévenir Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal... votre douleur, parlons-en

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 ou en vous aidant d'une règlette.

vous allez nous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

en répondant à vos questions ; en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ; en utilisant à ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

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..."

contrat d'engagement

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

avoir moins mal ne plus avoir mal c'est possible.

Ministère de la Santé et Prévention
Ministère de l'Éducation Nationale
Ministère de la Santé, de la Famille et de l'Égalité
Ministère de la Santé
Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins

■ Lutte contre les infections nosocomiales

La clinique met en œuvre une politique de prévention des infections contractées à l'hôpital, appelées infections nosocomiales.

Ces infections peuvent apparaître au cours ou à la suite d'une hospitalisation. Elles sont liées aux dispositifs médicaux nécessaires pour les soins ou aux conditions d'environnement. Leur risque de survenue est important lorsque votre santé est fragile.

La clinique s'engage activement pour lutter contre ces infections. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), composé d'une équipe pluridisciplinaire, se réunit 3 fois par an et définit un programme d'actions annuel qui porte sur :

- des actions prévention, de surveillance (suivi des infections, contrôle de l'environnement par des prélèvements...),
- des actions de formation (hygiène des mains, rappels sur les bonnes pratiques et maintien des compétences en hygiène des professionnels),
- des actions d'évaluation des pratiques professionnelles (audit sur l'hygiène des mains...).

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène, appuyée par le CLIN, est chargée de la mise en œuvre de ce programme d'action.



Nous sommes tous acteurs dans la lutte contre les infections. C'est pourquoi votre aide nous est précieuse. Les médecins et les personnels soignants seront amenés à vous demander de respecter certaines règles comme une hygiène corporelle rigoureuse avant toute intervention chirurgicale, le lavage des mains régulier...

Pour les visiteurs, il est également recommandé de :

- se laver rigoureusement les mains
- éviter de toucher le matériel médical
- respecter la propreté des locaux et utiliser les toilettes visiteurs
- ne pas s'asseoir et ne rien déposer sur votre lit
- ne pas apporter de fleurs ou de denrées alimentaires
- limiter le nombre de visiteurs
- respecter les consignes spécifiques du personnel

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez consulter le personnel des services.

■ Sécurité transfusionnelle

Durant votre séjour, il est possible que vous ayez besoin d'être transfusé. L'hémovigilance est un élément de la sécurité transfusionnelle. Elle comporte entre autres le signalement de tout effet indésirable lié ou susceptible d'être lié à l'usage thérapeutique de produit sanguin. Pour assurer cette vigilance, un Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) a été mis en place.

■ Suivi nutritionnel

Pour optimiser la coordination entre les professionnels concernés par la prestation alimentation-nutrition, la clinique a mis en place une instance : le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN). Elle a pour mission entre autres, de participer à l'amélioration de la prise en compte de la composante nutritionnelle dans la prise en charge des patients, notamment les patients fragilisés ou dénutris.

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 en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

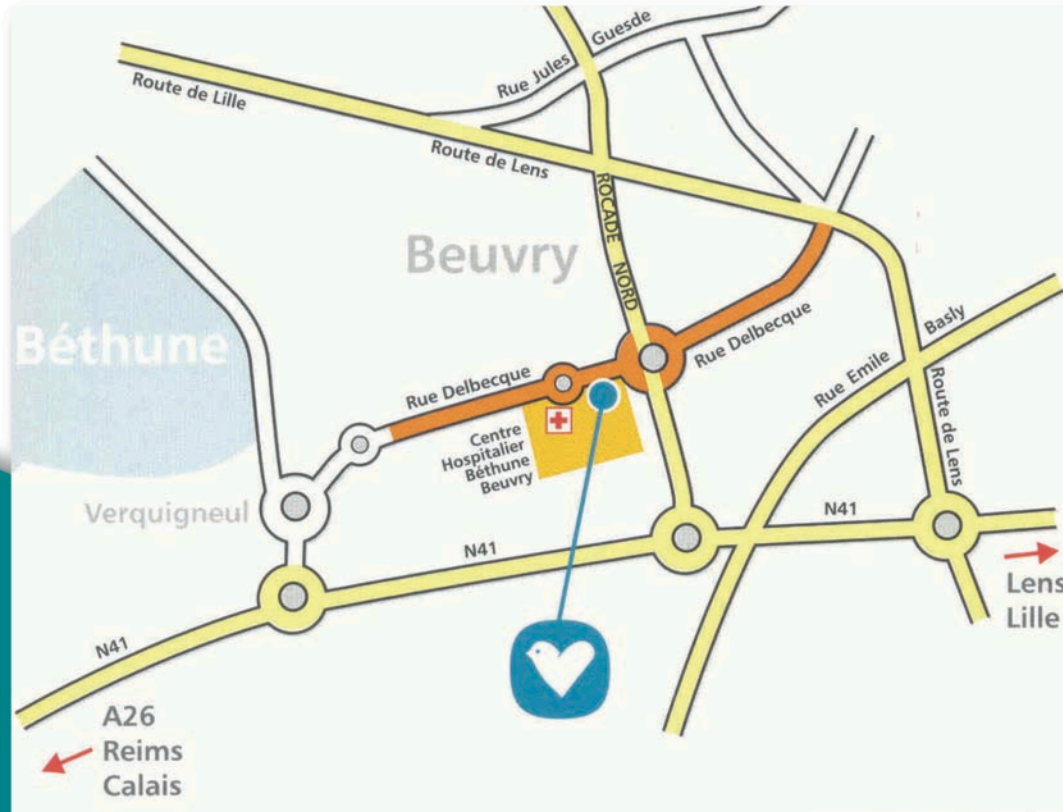
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Se rendre à la Clinique Ambroise Paré



Ambroise Paré
Clinique

Si vous utilisez votre véhicule personnel



Si vous utilisez les transports en commun

- Ligne n°60 : BETHUNE - BEUVRY
- Ligne n°61 : BETHUNE place Catorive - BEUVRY Hôpital
- Ligne n°67 : BETHUNE gare - BARLIN Fetes
- Ligne n°69 : BETHUNE gare - NOEUX Ste Barbe
- Ligne n°82 : LENS gare routière - Vermelles - BETHUNE gare