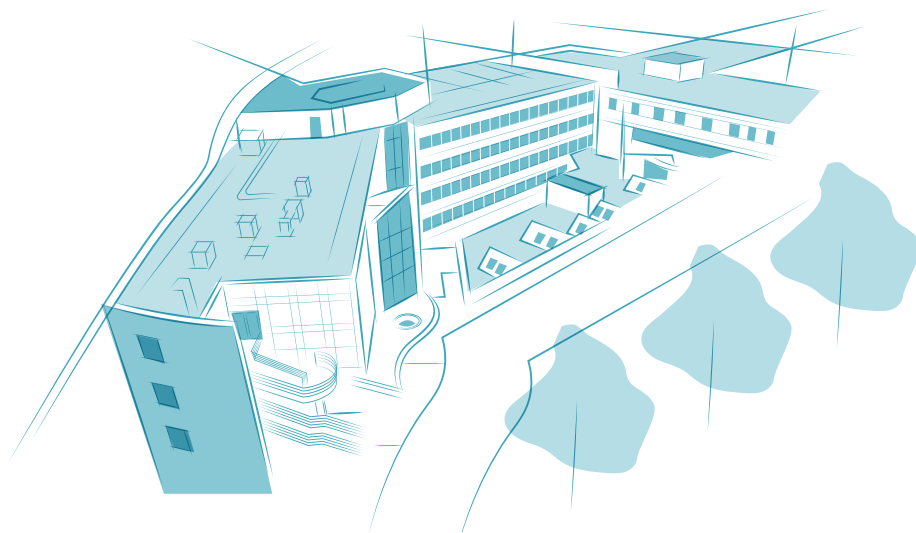


Bienvenue

AU CENTRE HOSPITALIER PRIVÉ
DE L'EUROPE



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT





Centre Hospitalier Privé de l'Europe

Le Port Marly



Sommaire

NOTRE OFFRE DE SOINS

VOUS SOIGNER, VOUS ACCOMPAGNER

VOTRE PARCOURS DE SOINS

VOTRE SEJOUR

VOTRE PRÉADMISSION

VOTRE ADMISSION

VOTRE SÉJOUR DE A à Z

VOTRE SORTIE

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

ANNEXES :

- Charte de la personne hospitalisée
- Programme de lutte contre les Infections Nosocomiales
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Liste des praticiens

Notre offre de soins

Le centre hospitalier privé de l'Europe est un établissement de médecine et chirurgie, et labellisé Centre Spécialisé Obésité Ile de France Ouest (CSO).
Il comprend 272 lits et places répartis comme suit :

Nos pôles médicaux-chirurgicaux

Chirurgie ambulatoire 40 places

Chirurgie complète 60 lits

- Chirurgie générale, viscérale et digestive
- Chirurgie orthopédique, traumatologique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie O.R.L
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique,
- Chirurgie stomatologique,
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie ophtalmologique

Médecine 82 lits

- Angiologie, Phlébologie, médecine vasculaire,
- Pneumologie,
- Cardiologie,
- Gastro-entérologie, Hépatologie,
- Médecine interne et gériatrique,
- Oncologie médicale,
- Soins palliatifs, 6 lits dédiés,
- Rhumatologie,
- Endocrinologie.

Hospitalisation de jour

- Néphrologie : hémodialyse 20 postes
- Unité de dialyse médicalisée 8 postes
- Chimiothérapie 13 places



Notre plateau technique

- 9 salles de bloc opératoire, dont une salle radio vasculaire
- 4 salles d'examen d'endoscopie
- 2 salles de réveil,
- Un plateau d'imagerie médicale,
- 2 Scanners (dont 1 pour les patients obèses),
- 2 IRM,
- TEP-SCAN
- Un service de médecine nucléaire,
- Un laboratoire de biologie médicale
- Un centre de kinésithérapie, balnéothérapie

> Urgences 24h/24

> Réanimation médico chirurgicale

> Unité de Soins Continus

> Unité de Soins Intensifs en Cardiologie



Vous soigner, vous accompagner

L'EQUIPE MEDICALE

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires.

Un médecin coordonne votre hospitalisation, assure votre suivi diagnostique et thérapeutique et reste à votre disposition pour toute demande d'information médicale.

L'EQUIPE PARAMEDICALE

L'unité qui vous accueille est sous la responsabilité d'un cadre de santé qui sera votre interlocuteur pour lui faire part de vos remarques et attentes en cas de besoin.

Les cadres de santé sont garants de l'organisation, de la qualité et de la sécurité des soins dans les services de soins.

Les infirmiers de jour et de nuit participent avec les médecins à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent vos soins.

Les aides-soignantes vous aident pour vos soins d'hygiène et de confort.

Les brancardiers vous accompagnent pour les consultations ou vers les plateaux techniques. Afin de mieux repérer les différents interlocuteurs, les personnels sont dotés de tenues différentes :

> **Infirmières** : tenue blanche avec liseré bleu

> **Aides-soignantes** : tenue blanche avec liseré jaune

LES SOINS DE SUPPORT

Ces professionnels assurent une prise en charge spécifique. Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire de l'équipe soignante ou du cadre du service.

- **Une diététicienne** se tient à votre disposition pour vous délivrer des conseils sur votre régime prescrit.
- **Une psychologue** propose écoute, soutien et accompagnement en cas de difficulté au cours de votre hospitalisation.
- **Les assistantes sociales** vous aident à résoudre vos problèmes d'ordres, familial, professionnel et administratif, vous

informent de vos droits et vous aident éventuellement à les faire valoir. Elles évaluent avec vous et votre entourage les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

Pour contacter le service social,
adressez-vous au personnel soignant

- **Une Infirmière Spécialisée dans la prise en charge de la douleur** travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des professionnels de santé sur la prise en charge de la douleur pendant votre hospitalisation.
- **Une Infirmière Stomathérapeute** est un interlocuteur privilégié pour vous apporter conseil et écoute et vous aider à retrouver votre autonomie après l'intervention. Elle peut vous faire bénéficier d'un suivi et vous aider dans la maîtrise technique de l'appareillage de la stomie en consultation externe.
- **Une Infirmière référente en Soins Palliatifs**, peut intervenir auprès du patient en coordination avec le médecin référent.
- **Une infirmière RRAAC (Récupération Rapide Accélérée Après Chirurgie) assure votre suivi pré et post-opératoire**, vous accompagne tout au long de votre hospitalisation ainsi qu'après votre retour à domicile.
- **Une sophrologue** est présente une fois par semaine et propose des séances de sophrologie en chambre aux patients qui le souhaitent.
- **Une infirmière coordinatrice en chimiothérapie orale** est votre interlocutrice pour répondre à vos interrogations sur cette thérapie.
- **Les kinésithérapeutes** sont disponibles pour tout patient nécessitant une rééducation post-interventionnelle ou d'une kinésithérapie respiratoire.

Votre parcours de soins

> Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

> Votre consultation pré-anesthésique

Lorsque votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Cette consultation doit avoir lieu au minimum quinze jours avant l'intervention, pensez donc à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale.

La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique, il est donc très important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement. Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

> Les associations de bénévoles

Plusieurs associations de bénévoles interviennent auprès des patients afin de leur apporter une présence, écoute, soutien et accompagnement au cours de leur séjour.

- ADDY (Association de Dialyse à Domicile des Yvelines)
- ROMDES (Réseau Obésité Multidisciplinaire des Départements Franciliens)
- LES POIDS PLUMES FRANCE (accompagnement des personnes souffrant de la maladie chronique obésité)
- ASP (Accompagnement en Soins Palliatifs et Soins de Support)

RENSEIGNEZ-VOUS auprès du personnel soignant afin de connaître la liste et les jours de présence de chacune.



Pour se protéger et protéger les autres,
Le port du masque est obligatoire dès l'entrée dans l'établissement

Votre séjour

> bien préparer votre séjour

Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge



Votre pièce d'identité



Votre carte vitale



Votre carte mutuelle
Ou une attestation :
CMU (Couverture Mutuelle Universelle),
AME (Aide Médicale de l'Etat)
Assurance privée



Le livret de famille (en cas de prise en charge de votre enfant)

Pour éviter tout risque d'erreur concernant les différents examens dont vous allez bénéficier, il est impératif de vous munir de documents d'identification fiables, de nous signaler tout changement (adresse, numéro de téléphone, e-mail...) et nous informer si votre carte vitale contient des renseignements erronés sur votre identité.

Des bornes sont à votre disposition pour effectuer la mise à jour de votre carte vitale.

Si vous êtes non assuré social, ou si vous ne pouvez justifier de l'ouverture de vos droits, il vous sera demandé dès l'entrée, de déposer un chèque de garantie, correspondant au montant de votre hospitalisation.

Un dépôt de caution pourra vous être demandé, pour tout supplément de prestation (téléphone, chambre particulière, télévision...) et en cas d'absence d'accord de prise en charge mutuelle.

Votre Pré admission

(Hospitalisation complète ou ambulatoire)

La préadmission doit être effectuée dès que possible après la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement. Elle vous permet de choisir les conditions de votre séjour (chambre particulière...)et simplifie les formalités d'admission. Nous vous conseillons de la faire à la suite de la consultation d'anesthésie.

ASSUREZ-VOUS, que vos documents sont bien à jour (pièce d'identité, carte de mutuelle,

>La réservation de votre chambre particulière

Sur demande de votre part et selon les disponibilités de l'établissement, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour.

Les tarifs et suppléments proposés par l'établissement sont inclus dans le passeport d'hospitalisation qui vous a été remis par votre chirurgien. Ils sont également disponibles sur demande à l'accueil général de l'établissement.

RENSEIGNEZ-VOUS auprès du personnel. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé.

CONTACTEZ votre organisme afin d'en connaître les modalités

> Cas particuliers

Hospitalisation d'un mineur : à l'entrée et à la sortie, le responsable légal doit être présent muni d'une pièce d'identité.

Les deux parents devront signer les autorisations d'anesthésier et d'opérer le mineur.

Admission en urgence : la priorité étant donnée aux premiers soins, les formalités d'admission pourront être effectuées par un membre de votre entourage dans un délai de 24h au service des admissions.

Confidentialité : si vous ne souhaitez pas que votre présence au sein de la clinique soit divulguée, il est indispensable de prévenir le bureau des admissions et la Direction des Soins.

Patients sous tutelle ou curatelle :

les personnes placées sous tutelle ou curatelle doivent impérativement le signaler lors de l'admission. Pour les patients sous tutelle, leur tuteur légal devra être présent pour signer les documents administratifs nécessaires à leur hospitalisation.



Votre admission

> Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement. Vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues.

Les secrétaires des admissions vous orienteront vers le service de soins, et l'équipe paramédicale se chargera de votre installation. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière.

Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complétera votre dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention.

Admissions en chirurgie ambulatoire

Elles s'effectuent directement à l'accueil du service de chirurgie ambulatoire niveau 1.

Un passeport d'hospitalisation vous est remis lors de la consultation avec le chirurgien (ne pas oublier de lire, de remplir et de signer les divers documents inclus dans ce passeport).

Le personnel soignant vous appellera la veille de votre hospitalisation pour valider définitivement votre heure d'arrivée et vous rappellera les consignes pré opératoires.

Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique

> Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes d'hygiène que vous trouverez dans votre passeport d'hospitalisation remis par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées.

> Quels effets personnels devez-vous apporter ?

EFFETS PERSONNELS : pour votre confort, munissez-vous de quelques vêtements (linge de nuit, robe de chambre, pantoufles...) et affaires de toilette (serviette, gant, brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir...). L'entretien du linge personnel reste assuré par votre entourage. Lors de votre admission dans le service de soins, un formulaire d'inventaire de vos effets personnels sera établi en votre présence.

N'oubliez pas Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...

Vos objets personnels : il est vivement recommandé d'éviter d'apporter des objets de valeur (bijoux, argent liquide, tablettes...) lors de votre hospitalisation.

Dans tous les cas, ceux-ci sont placés sous votre responsabilité durant toute l'hospitalisation.

L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de vol, perte ou détérioration d'objets personnels durant votre séjour.

Votre séjour de A à Z



> Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit dans les chambres particulières (selon les disponibilités du service) après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas). La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

> Boutique

Une boutique avec snacking et presse située dans le hall principal de l'établissement (niveau 2).

> Culte

La liste des représentants des différents cultes ainsi que leurs coordonnées sont disponibles à l'accueil général ainsi que dans les services de soins. Renseignez-vous auprès du personnel.

> Chambres

Les équipements des chambres de l'établissement peuvent varier en fonction du niveau de prestations choisi. Les tarifs sont disponibles à l'accueil sur simple demande. N'hésitez pas à vous rapprocher du personnel des admissions pour tout renseignement. Les nécessités du service ou des obligations médicales peuvent conduire à un changement de lit ou de chambre au cours de votre séjour.

> Coiffeur

Ce service est disponible en chambre tous les mercredis sur rendez-vous. Renseignez-vous auprès des hôtesses d'accueil.

> Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les fleurs coupées et les plantes en pot sont interdites dans l'établissement.

> Médicaments

Apportez vos dernières ordonnances (généraliste/spécialiste). Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.). Si vous êtes venu(e) avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre aux personnels soignants. Ils seront mis en quarantaine. A votre sortie, ils vous seront rendus, s'ils sont toujours prescrits.

> Parking

Les règles du code de la route y sont applicables. Les parkings sont payants, les tarifs sont affichés à l'entrée. Merci de respecter les emplacements réservés à la circulation des Urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Votre séjour de A à Z

Il est possible de déposer une personne à mobilité réduite à l'entrée de l'établissement et ensuite aller se garer sur les emplacements réservés. La sécurisation des parkings et des locaux est effectuée par l'installation de caméras vidéo avec enregistrement. Selon Loi n° 95-73 du 21/01/95 et Décret n° 96-926 du 17/10/96.

> Repas

Les repas sont élaborés sur place suivant des régimes spécifiques conformément aux prescriptions médicales.

Le petit déjeuner est servi à partir de 08h00.

Le déjeuner est servi à partir de 12h00.

Le dîner est servi à partir de 18h00.

> Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou au cours de votre séjour auprès de l'accueil général.

> Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipée d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou durant votre séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre.

L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

Si vous êtes en chambre double, vous avez la possibilité d'amener votre propre casque ou d'en acheter à l'accueil.

> Visites

Les visites s'effectuent de 14h00 à 20h00.

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être brèves, pas trop bruyantes.

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans. Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition, et à différer leur venue s'ils sont malades (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.).

> Wifi

Sur demande, l'établissement peut vous fournir un accès au réseau Wi-Fi. Adressez-vous à l'accueil général pour toute information.



Votre sortie



> LA DECISION DE SORTIE

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service de soins dans lequel vous séjournez. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le cadre de soins ou l'assistante sociale. La sortie est une décision médicale, le médecin responsable de votre prise en charge vous indiquera la date et les modalités de votre sortie. Afin d'assurer la continuité des soins, un certain nombre d'indications médicales vous sont remises :

- Un rendez-vous pour un pansement ou une visite de contrôle,
- Une ordonnance pour les soins immédiats à poursuivre après avoir quitté l'établissement,
- Un compte-rendu médical sera adressé à votre médecin traitant par courrier ou par messagerie sécurisée.

> FORMALITES DE SORTIE

Avant de vous présenter auprès du personnel d'admission pour effectuer les formalités de sortie, vérifiez que vous n'avez oublié aucun objet personnel dans votre chambre.

Pensez à récupérer auprès du personnel paramédical, vos ordonnances de sortie, vos clichés de radiologie...

> REGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Forfait journalier

À votre charge sauf si vous bénéficiez de l'article 115, de la CMU (Couverture Mutuelle Universelle),

AME (Aide Médicale de l'Etat), d'un régime local (Alsace/Lorraine) ou si vous êtes en accident du travail.

Ticket modérateur

Si les frais de séjour sont pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie (régime général ou spécifique), les 20% restants (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle. Vous êtes dispensé du paiement si vous bénéficiez de la CMU, ALD, AME, ACS, invalidité ou pour un accident du travail.

Forfait P.A.T(Participation Assuré Transitoire)

Il demeure à votre charge sauf si vous êtes bénéficiaire de l'art. 115 si vous êtes en A.L.D. (Affection Longue Durée), invalidité ou A.T. (Accident du Travail).

Dépassement d'honoraires

Les médecins exercent dans l'établissement à titre libéral en secteur 1 (secteur conventionné) ou secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres). Les dépassements d'honoraires sont à votre charge si les praticiens qui assurent vos soins ont opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur II), ce qui les autorise à pratiquer ces dépassements.

Si vous n'êtes pas assuré social

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis d'hospitalisation sera établi. Le règlement de ce devis se fera lors de votre admission et une facture acquittée sera établie lors de la sortie.

Votre sortie

Frais supplémentaires

La chambre particulière, les frais de téléphone et de télévision sont à votre charge si vous y avez eu recours.

Mutuelle complémentaire

Vous pouvez être dispensés du paiement des frais sus mentionnés en tout ou partie selon le niveau de prise en charge de votre mutuelle.

Un paiement bancaire par téléphone est possible en contactant :

SERVICE RELATIONS CLIENTELE

01 39 17 21 41

Du lundi au jeudi de 9h00 à 15h00

Ou Par Internet sur le site

<https://chpeurope-leportmarly.vivalto-sante.com/>

Justificatifs de séjour

Lors de la régularisation de votre dossier de sortie, 2 bulletins d'hospitalisation vous sont remis :

- 1 pour votre centre de sécurité sociale,
- 1 pour votre employeur.

Après le règlement complet de votre dossier et le règlement des dépassements d'honoraires, une facture acquittée vous sera remise pour permettre éventuellement le remboursement par votre mutuelle ainsi que le chèque de caution.

Transport

Selon votre état de santé, le médecin peut vous prescrire, lors de votre sortie, un transport en ambulance, VSL ou taxi, et vous délivrera alors un bon de transport. Ce document est nécessaire pour obtenir le remboursement auprès de votre centre de sécurité sociale. Selon votre état de santé, le médecin peut vous prescrire, lors de votre sortie, un transport en ambulance, VSL ou taxi, et vous délivrera alors un bon de transport. Ce document est nécessaire pour obtenir

le remboursement auprès de votre centre de sécurité sociale (dans certains cas, vous pouvez être dispensé du règlement auprès du transporteur).

Si vous souhaitez réserver un taxi, adressez-vous aux hôtesse d'accueil le jour de votre sortie.

> Dans les autres cas : votre sortie sera organisée par vos propres moyens

> REGLES DE FACTURATION

Art. L. 111-3 du CSP

Toute personne a droit, à sa demande, à une information délivrée par les établissements et services de santé publics et privés, sur les frais auxquels elle pourrait être exposée à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de leur prise en charge. Les professionnels de santé d'exercice libéral doivent, avant l'exécution d'un acte, informer le patient de son coût et des conditions de son remboursement par les régimes obligatoires d'assurance maladie.

> POUR VOTRE ENFANT

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, il faudra qu'il y ait deux personnes accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.



Droits et devoirs du patient



> COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

En cas de contestation ou de réclamation, vous pouvez vous adresser à la direction de

l'établissement en écrivant à epm.contact@vivalto-sante.com

Il est également possible de prendre contact avec les représentants des usagers via l'adresse suivante : epm.usagers@vivalto-sante.com. La liste nominative des représentants des usagers ainsi que les associations qu'ils représentent est disponible sur demande à l'accueil de la clinique.

> LA PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L. 1111-6. - Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions relatives à la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

Droits et devoirs du patient

> LE DOSSIER MEDICAL

LOI DU 4 MARS 2002

Art. L. 1111-7. - 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'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans **des conditions définies par voie réglementaire** au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L. 1111-5, dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale, à la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations est gratuite lorsque le demandeur souhaite la

délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, de l'envoi des documents.

Le délai de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

> Exceptions

Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

Pour obtenir la communication
de votre dossier médical,

connectez-vous sur le site Internet :

<https://chpeurope-leportmarly.vivalto-sante.com/>

Téléchargez et remplissez le formulaire,
joignez les documents nécessaires
et envoyez-le en recommandé avec
accusé de réception à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier Privé de l'Europe
Direction
9bis rue de Saint Germain
78560 Le Port Marly

Droits et devoirs du patient

> LES DIRECTIVES ANTICIPEES

LOI LEONETTI - Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « Directives Anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Le document est valable à vie mais révocable à tout moment.

Si vos directives anticipées sont déjà rédigées, signalez-le à votre Médecin Référent dès l'entrée dans l'établissement.

Pour toute information concernant les directives anticipées, vous pouvez vous adresser au Médecin Référent ou à la Psychologue de l'établissement.

Loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009.

La loi reconnaît toute personne sous tutelle dans sa dignité de personne, c'est ainsi que même si son autonomie est limitée, son consentement personnel doit être recherché en matière de soins de santé (art. L111-4 du Code de la Santé Publique).

> LA PROTECTION DES DONNEES

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Certains renseignements vous concernant, recueillis par le CHP de l'Europe au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part).

Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques. (En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la santé publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur.

Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34, 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement.

Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail dpd@vivalto-sante.com.

Droits et devoirs du patient

> DANS L'INTERET DE TOUS VEILLER A :

- Respecter et permettre le repos des autres patients.
Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites).
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.



POUR VOTRE SECURITE ET VOTRE BIEN-ÊTRE :

Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite. Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.

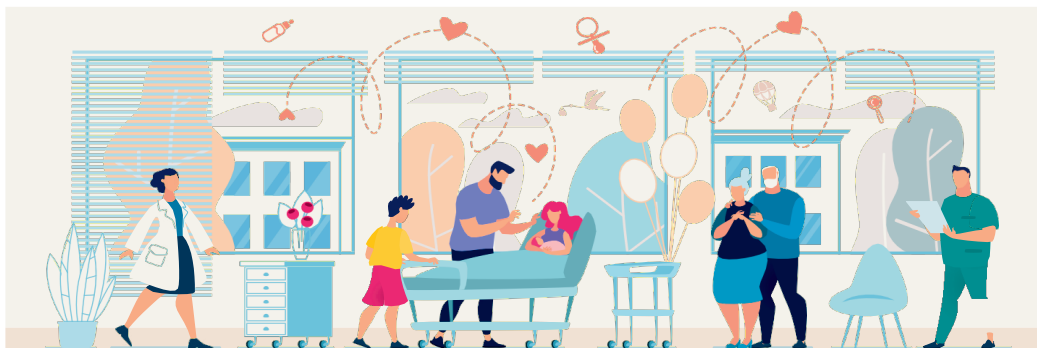
Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement, sauf les chiens accompagnant les personnes mal voyantes.

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

Nous vous demandons d'en prendre connaissance.



Notre engagement qualité



> UNE DEMARCHE CONTINUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

Depuis sa création, le Centre Hospitalier Privé de l'Europe, est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins inscrite dans la politique qualité et sécurité des soins de l'établissement.

Afin de garantir une qualité de prise en charge globale et personnalisée, des soins performants et adaptés à l'état de santé de chaque patient avec un haut niveau de sécurité, les axes prioritaires fixés par la Direction sont :

- **Promouvoir** les valeurs de professionnalisme, d'engagement, de bien-être patients et de solidarité, partagées par l'ensemble des professionnels de l'établissement;
- **Ancrer** la culture de qualité et sécurité des soins auprès des professionnels, des patients, et de leur entourage, afin d'améliorer le parcours du patient à toutes les étapes de sa prise en charge dans notre établissement;
- **Garantir** la qualité des informations délivrées au patient et à son entourage en termes de contenu et de confidentialité au cours de son séjour dans notre établissement et lors de sa sortie;
- **Garantir** le respect des droits du patient par la mise en œuvre de formations et de pratiques de bientraitance, ainsi que d'une réflexion éthique permanente;

- **Offrir** des soins personnalisés au plus près des attentes et des besoins des patients;
- **Evaluer et améliorer** en permanence les pratiques professionnelles en axant nos travaux sur des enjeux de santé publique et les prises en charge spécifiques à notre établissement.
- **Mettre en œuvre** des programmes d'éducation thérapeutique et développer les actions éducatives afin que le patient soit acteur de sa santé pendant son séjour puis en dehors de l'établissement

La Direction de la Qualité et de Gestion des Risques, et les instances composées de professionnels spécialisés entre autres dans les domaines de **l'hygiène**, de l'alimentation, de la **prise en charge de la douleur**, de la maîtrise des risques, et de l'éthique garantissent la mise en œuvre effective de ces actions.

Les programmes d'action du CLIN
(Comité de Lutte Contre les Infections
Nosocomiales) et **du CLUD**
(Comité de Lutte Contre la Douleur)
sont annexés au présent livret.

Notre engagement qualité

LA CERTIFICATION

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements rendez-vous sur www.has-sante.fr

UN QUESTIONNAIRE EN LIGNE POUR LE RECUEIL EN CONTINU DE LA PAROLE DES PATIENTS

Vous pouvez être sollicité pour répondre à ce questionnaire national mis en place à l'initiative du Ministère de la Santé. A cette fin, votre adresse mail vous sera demandée lors de votre admission. Il est important d'y répondre, cela nous permet d'améliorer la qualité de prise en charge des patients. Les indicateurs nationaux de qualité font l'objet d'une parution sur le site de la HAS "QualiScope".

Le rapport de certification est consultable sur le site de la Haute Autorité de Santé.

<https://www.has-sante.fr>

IDENTITO-VIGILANCE

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : Vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

LES EVENEMENTS SANITAIRES INDESIRABLES

Un portail national (signalement-sante.gouv.fr) peut être utilisé par les usagers pour déclarer un certain nombre d'événements sanitaires indésirables. C'est une passerelle qui favorise l'envoi automatique des signalements aux autorités sanitaires pour les événements associés à :

- Un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS).

Un EIGS se définit par 3 critères (1) La relation avec des soins, (2) l'association à des critères de gravité : le décès, la mise en jeu du pronostic vital ou un déficit fonctionnel permanent, (3) le caractère inattendu des conséquences (en absence de l'un des trois critères, l'évènement n'est pas un EIGS);

- Une vigilance réglementée : médicament, dispositif médical, produits alimentaires, cosmétiques, tatouages, produits toxiques, etc. Un incident de sécurité du système d'information.

NB : le portail n'est pas destiné à recueillir les réclamations portant sur la qualité d'un soin, une prise en charge, une facture.

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée sont annexés au présent livret.

Circulaire n°

DHOS/E1/DGS/SD1C/SD4A/2006/90

du 2 mars 2006 relative aux droits

des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

Le document intégral est disponible en plusieurs langues et en braille, et accessible sur le site

www.sante.gouv.fr

Il peut également être obtenu gratuitement, sur simple demande auprès de la Personne Chargée des Relations Usagers.

