



Tous acteurs de votre santé

LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE À LA CLINIQUE JUGE



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation et/ou une intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Almaviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France, en Corse et au Canada, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux.

Almaviva Santé propose des prises en charges médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie et Hospitalisation à Domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Almaviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences.

Être acteur de votre santé est notre priorité !

La vision d'Almaviva Santé repose sur quatre valeurs fortes portées conjointement par tous les professionnels du groupe : la Bienveillance, la Réactivité, l'Engagement et la Culture Qualité.

Notre Clinique porte les valeurs d'Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

Notre site web : www.almaviva-sante.com

Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>

Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>

SOMMAIRE

L'établissement.....	3
Situation géographique.....	3
La chirurgie.....	4
Votre parcours de soins.....	6
Le plateau technique associé.....	8
Votre parcours administratif.....	9
Votre séjour.....	13
Votre sortie.....	18
Droits et devoirs.....	20
Qualité et gestions des risques.....	25
Hygiène et prévention.....	26

L'ÉTABLISSEMENT



PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard : 04 91 23 44 00 - Fax : 04 91 23 44 84

Bureau des admissions : 04 91 23 44 82 / 04 91 23 44 83

www.clinique-juge.com

contact.juge@almaviva-sante.com

Secrétariat de Direction : 04 91 23 44 80

Ressources humaines : 04 91 23 44 15

Service Qualité : 04 91 23 44 85

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) : 04 91 23 44 73 - eoh.juge@almaviva-sante.com

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : 04 91 23 44 73

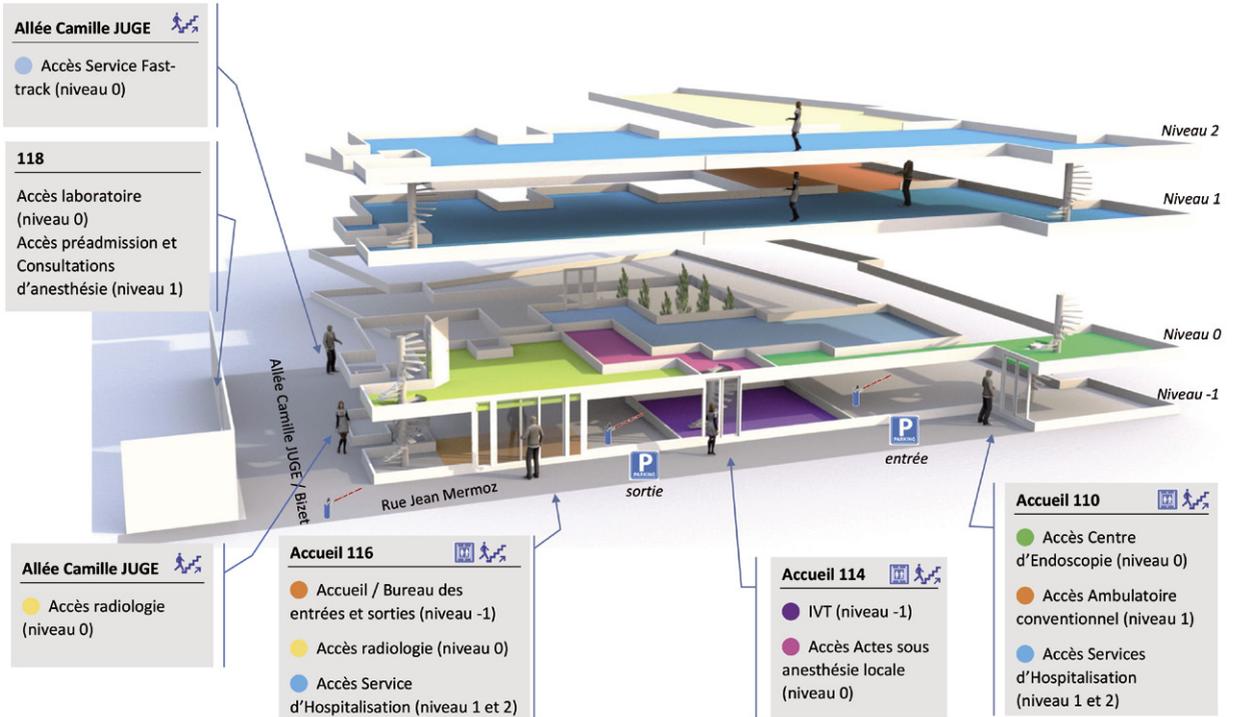
Commission des Usagers (CDU) : 04 91 23 44 85 - usagers.juge@clinique-juge.com

SITUATION GÉOGRAPHIQUE



La Clinique est située en plein cœur des quartiers sud de Marseille. Le bâtiment de 4 niveaux, comporte 4 accès et possède un parking de 90 places. Sa capacité d'accueil est actuellement de 120 lits.

PLAN DE LA CLINIQUE



CHIRURGIE



La Clinique dispose :

- D'un Service de Chirurgie réparti en 2 unités de soins (57 lits).
- D'un Service de Chirurgie Ambulatoire conventionnel (38 places).
- D'un Service de Chirurgie Ambulatoire pour les actes « courts » appelé « Fast-tracking » (15 places).
- D'un Service d'Endoscopie Digestive (5 places).
- D'un Bloc Chirurgical (18 salles).
- D'une Stérilisation Centrale.
- D'une salle d'endoscopie.

Elle met à votre disposition :

- Un Service de Radiologie.
- Des Cabinets de Consultations.
- Un Laboratoire d'Analyses de Biologie Médicale.
- Un Centre de Kinésithérapie.

La Clinique Juge est membre des réseaux de soins suivants :

- Réseau « Douleur PACA OUEST ».
- Réseau Centre de Coordination en Cancérologie « 3C10 ».
- Réseau « CCLIN Sud-Est » pour la prévention des infections nosocomiales.



CHIRURGIE AMBULATOIRE



CONSIGNES POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et par votre médecin anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, absence de vernis, gel, semi permanent, absence de bijoux y compris alliance, jeûne, arrêt du tabac, médicaments...), faute de quoi, votre intervention sera reportée.

N'hésitez pas à leur poser des questions.

LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, le médecin anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, consultation cardiologique...). Le résultat de ces examens vous sera demandé afin de constituer votre dossier médical.

PRÉPAREZ DÈS À PRÉSENT VOTRE RETOUR

Il est important d'organiser dès à présent une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement les obligations suivantes pour votre retour à domicile, et ce pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention :

- Ne pas conduire un véhicule.
- Être accompagné(e) dès la sortie de la Clinique. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service.
- Rentrer directement à votre domicile et y rester au calme, en présence d'un adulte responsable.
- Pour le patient mineur, le retour à domicile doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 10 ans : l'une conduira la voiture, l'autre veillera sur l'enfant pendant le trajet).

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.

Si le chirurgien et/ou anesthésiste vous a remis des prescriptions médicamenteuses à prendre après votre intervention, prévoyez d'aller les acheter avant votre hospitalisation afin de préparer votre retour à domicile.

VOTRE PARCOURS DE SOINS



LA VEILLE ET LE MATIN VOTRE INTERVENTION

SMS de la veille et/ou appel

La Clinique réalisera un appel la veille de votre intervention en ambulatoire pour vous rappeler les consignes de préparation et post intervention, et voir avec vous s'il y a des problèmes particuliers à nous signaler.

1) Consignes pré-opératoires

Pensez à suivre les consignes indiquées par votre médecin anesthésiste :

- Période de jeun
- Douche pré-opératoire la veille et le matin de l'opération

2) Consignes pour la douche préopératoire



Enlevez le vernis, les faux ongles, coupez et nettoyez les ongles. Brossez vos dents avec du dentifrice



Mouillez cheveux, visage et corps.



Appliquez le savon qui vous a été prescrit en commençant par les cheveux.



Faites mousser abondamment.



Savonnez le visage et le cou en insistant particulièrement derrière les oreilles.



Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis entre les orteils.



Savonnez en dernier la région génitale, puis la région anale. Pour les hommes, se décalotter.



Rincez vous abondamment du haut vers le bas jusqu'à élimination complète de la mousse. Répétez les opérations de 2 à 8 en respectant la même méthode.



Séchez-vous avec une serviette propre.

Dès votre entrée à l'établissement, un infirmier vous fournit toutes les informations nécessaires en vue de votre prise en charge. Cela comprend notamment :

- **Le programme de la journée** : visite du praticien et si nécessaire des professionnels qui participent à votre prise en charge (examens de diagnostic : radiologie, analyses biologiques...)
- **La plage horaire des examens prévus**. Cette plage horaire est donnée à titre indicatif. Elle peut varier, notamment en fonction des urgences ;
- **La plage horaire de votre passage au bloc (si chirurgie)**, donnée à titre indicatif. Il peut arriver que l'heure de votre intervention chirurgicale soit décalée, notamment si un autre patient doit être opéré en urgence. Dans ce cas, le personnel soignant vous informe au plus vite du décalage de votre plage opératoire.

Le personnel soignant vous assiste chaque jour pour vos soins et veille à votre état de santé en concertation avec l'équipe médicale. Des contrôles biologiques et radiologiques peuvent être prescrits par le praticien responsable tout au long de votre séjour.

APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retrouverez votre chambre où une collation vous sera servie. Vous pourrez quitter le service à la suite d'une surveillance de quelques heures, selon les consignes de votre chirurgien et/ou du médecin anesthésiste. L'équipe médico-soignante se réserve le droit, selon votre état de santé ou votre heure de sortie du bloc opératoire, de vous garder hospitalisé(e). L'heure de sortie est décidée par le médecin anesthésiste et/ou le chirurgien qui s'est occupé de vous. Le praticien vous remettra les prescriptions nécessaires à votre retour à domicile et vous expliquera les modalités de suivi post-opératoire, en collaboration avec votre médecin traitant.

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement les obligations suivantes pour votre retour à domicile :

- Être accompagné(e) dès la sortie de la Clinique. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service ;
- Rentrer directement à votre domicile et y rester au calme, en présence d'un adulte responsable.

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.

PRÉCAUTIONS À PRENDRE PENDANT LES 24 PREMIÈRES HEURES QUI SUIVENT L'INTERVENTION

- Ne conduisez pas ;
- Ne prenez qu'un repas léger sans boisson alcoolisée ;
- N'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux ;
- Ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte ;
- Ne prenez pas d'alcool ou autres drogues ;
- Ne prenez que les médicaments prescrits sur l'ordonnance jointe ;
- Prévoyez qu'une personne accompagnante vous assiste.

APPEL DU LENDEMAIN (ENTRE J1 ET J3)

Un appel du lendemain est réalisé par le service ambulatoire, nous permettant d'assurer la continuité de votre prise en charge.

En cas de problème :

En dehors des heures d'ouverture du service, veuillez contacter votre praticien ou le numéro qui figure sur le bulletin de sortie remis par le service à votre sortie.



LE PLATEAU TECHNIQUE COMPREND



Le plateau technique est doté d'un équipement de haute technologie assurant de manière optimale toutes les interventions médicales et chirurgicales.

LES SPÉCIALITÉS :

- Chirurgie orthopédique.
- Ophtalmologie.
- Stomatologie et chirurgie maxillo-faciale.
- Chirurgie de la main et du poignet.
- Chirurgie gynécologique.
- Chirurgie esthétique et réparatrice.
- Chirurgie générale.
- Chirurgie vasculaire.
- ORL.
- Gastro-entérologie.

LE BLOC OPÉRATOIRE

- 18 salles d'intervention.
- 2 salles de réveil (SSPI) de 18 postes et 15 postes (fast-tracking).

L'ANESTHÉSIE

Un équipement ultra-moderne permet de pratiquer les toutes dernières techniques en matière d'anesthésie (notamment l'anesthésie locorégionale sous écho-guidage).

LES SALLES DE RÉVEIL OU SSPI

Après l'intervention vous êtes installé(e) en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI) ou « salle de réveil ». Une surveillance continue et une prise en charge de la douleur par l'infirmière sous la responsabilité de l'anesthésiste sont assurées.

SERVICES ASSOCIÉS



LE SERVICE IMAGERIE

04 84 90 91 90

Il dispose d'une IRM et d'un Scanner ainsi que d'équipements radiologiques numérisés avec reprographie laser, échographie de dernière génération.

Les examens suivants y sont notamment pratiqués :

- Radiologie générale standard et numérique.
- Echographie générale et musculo tendineuse.
- Radiologie dentaire.
- IRM.
- Scanner.
- EOS.

LE LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES BIOPARADIS

04 91 77 86 18

Intégré à la Clinique, il permet une grande réactivité de transmission des analyses médicales et assure un service de garde 365 jours par an.

Ces deux services sont ouverts à la fois aux patients hospitalisés et aux personnes externes à l'établissement.

VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



CONSULTATIONS

Votre chirurgien et vous-même venez de programmer votre hospitalisation.

Une consultation de pré-anesthésie avec un médecin anesthésiste réanimateur est obligatoire pour toute intervention chirurgicale.

Elle doit être programmée avant la date prévue de votre intervention. Vous pourrez décider avec le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, du choix et des possibilités d'anesthésies qui vous sont proposées.

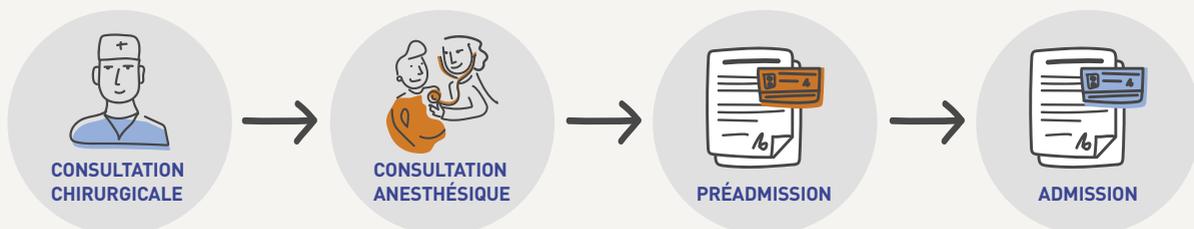
Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez.

N'oubliez pas d'apporter votre (vos ordonnance(s) en cours).

Dès que votre médecin ou chirurgien vous informe d'une décision d'hospitalisation, il peut être nécessaire d'anticiper votre sortie afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions.

N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou chirurgien.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec nos praticiens sur le site internet de la Clinique, grâce à *Doctolib*.



PRÉ-ADMISSION

Un passeport d'admission vous est remis dès votre consultation chirurgicale ou anesthésique. Il doit être complété et signé avant le jour d'hospitalisation et remis aux secrétaires des admissions de l'établissement.

Nous vous demandons de vous présenter au secrétariat de la consultation d'anesthésie et au bureau des admissions de l'établissement avec tous vos documents (carte d'identité en cours de validité, carte vitale, carte mutuelle, moyens de paiement, vos résultats d'examens et vos ordonnances,) pour réaliser votre pré-admission. Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 16h. Le standard de l'établissement est ouvert de 7h à 19h.

CAS PARTICULIER

SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la complémentaire santé solidarité ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État) ;
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le triptyque délivré par votre employeur ;
- Votre carnet de soins gratuits (pour les anciens combattants) ;
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112 ;
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352 ;
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France, vous réglerez la totalité du séjour + pièce officielle d'identité en cours de validité.

MINEURS

Lorsque le patient est mineur, compte tenu de son incapacité juridique, des règles spécifiques s'appliquent.

- La décision d'un soin, d'un traitement ou de toute intervention chirurgicale appartient aux 2 titulaires de l'autorité parentale. La séparation des parents est sans incidence sur les règles relatives l'exercice de l'autorité parentale (article 373-2 du code civil) ;
- Pour la préadmission, il est nécessaire d'avoir le livret de famille (ou autre document juridique) et la pièce d'identité des 2 titulaires de l'autorité parentale (CNI, passeport ou carte de séjour) ;
- Pour l'admission, il est nécessaire d'avoir le carnet de santé du mineur et le justificatif que le parent accompagnant est le parent avec l'autorisation parentale (ex : livret de famille ou autre document juridique) ;
- Si 1 seul des parents exerce l'autorité parentale. Vous devrez apporter les éléments justificatifs suivants :
 - La décision de justice accordant expressément au parent l'autorité parentale,
 - Ou le livret de famille (ex : en cas de décès de l'un des parents).

Un livret mineur est disponible au bureau des admissions pour plus d'informations.

SORTIE D'UN MINEUR

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant). Pour les nouveau-nés, pensez à prévoir un siège auto homologué pour le retour à domicile et tout le nécessaire utile pour le transport (produits alimentaires et d'hygiène).

IDENTITOVIGILANCE

Dès votre préadmission la sécurité de votre identité est notre priorité. Plusieurs règles doivent s'appliquer.

Lors de votre admission n'oubliez pas de vous munir de votre carte d'identité et votre carte vitale.



Erreur d'identité ou Erreur de carte vitale = RISQUE MEDICAL

VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux agents du bureau des admissions une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour en cours de validité).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

VL'identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

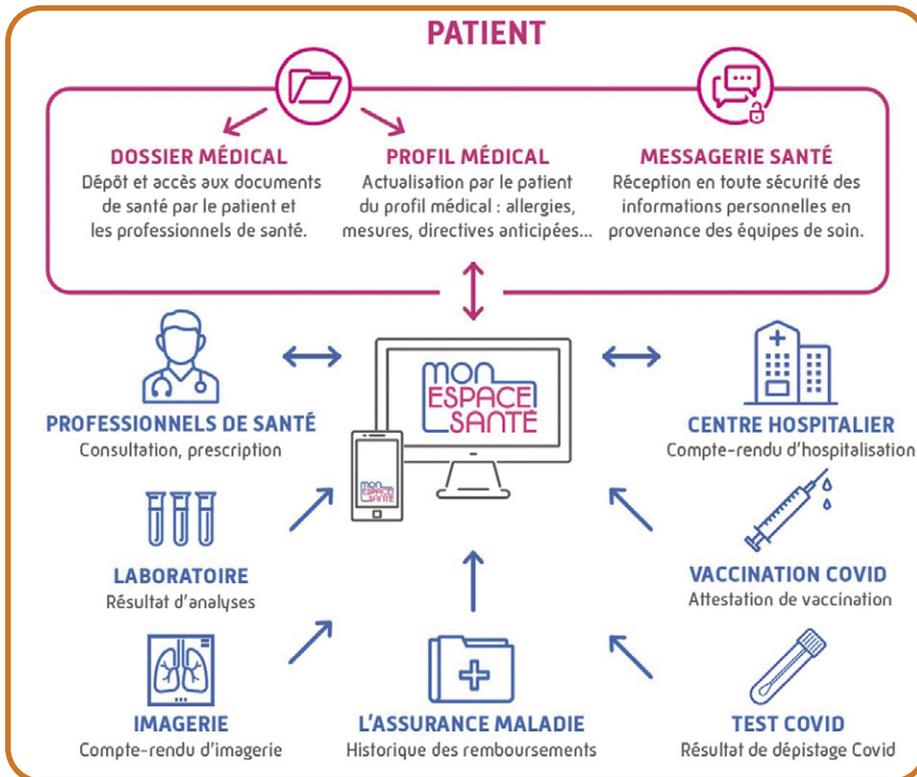
Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge.

À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...); supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations; paramétrer qui y a accès.



MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>



VOTRE SÉJOUR



Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil et de votre dossier de pré-admission, vous êtes pris(e) en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre

Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette :

- Sous-vêtements.
- Pyjama.
- Robe de chambre.
- Pantoufles, trousse de toilette... y compris serviettes et gants de toilette.

La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière.

Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel administratif et du service (tarifs affichés aux bureaux des admissions).

Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'un cabinet de toilette avec W.C., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension. Un accompagnant peut prendre ses repas avec vous, sous réserve de réservation auprès du personnel (tarifs disponibles auprès des admissions).

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont disponibles aux bureaux des admissions. Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre préadmission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez demandée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre.

Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions ou sur le site internet.

Si vous passez la nuit en chambre particulière, un accompagnant peut y dormir aussi sous réserve de disponibilité. Renseignez-vous auprès des admissions pour connaître les modalités.

CULTE

Sur demande faite à l'infirmière responsable de votre service, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix. La liste des coordonnées des représentants des différents cultes est disponible au sein des infirmeries.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre **ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur** sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

IDENTITÉ

Conformément aux règles d'identitovigilance, votre identité sera vérifiée à chaque étape de votre prise en charge pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie

INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoir. **Il est demandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.**

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact et piercing) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

SERVICES

Des services supplémentaires sont proposés au sein de l'établissement. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions.

INTERNET

La Clinique dispose d'un accès Wifi. Le code d'accès est à demander à l'accueil.

TÉLÉPHONE

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0 + le numéro du correspondant. Pour connaître les tarifs, veuillez-vous reporter à la fiche de tarif affichée dans l'établissement.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'accueil vous fournira une télécommande.

MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique.

Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

PARKING

Le parking est placé sous vidéo-surveillance, mais nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.

Vous trouverez toutes les informations relatives au parking sur la fiche jointe à ce livret.

PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable.

En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroît. Il vous est fortement conseillé de réaliser votre premier lever accompagné d'un personnel paramédical.

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable.

Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté.

La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

REPAS

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Afin de respecter les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens/médecins ou du responsable de service.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la Clinique.

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu.

Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégale est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées à votre disposition à la tête de votre lit.



TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes.

Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces.

Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour.

Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des admissions. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu.

A défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont autorisées de 11h à 20h.

Pour les services d'ambulatoires les visiteurs ne sont autorisés à entrer dans les services que sous certaines conditions, renseignez-vous auprès du bureau des admissions.

Tout visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs (pas plus de deux personnes à la fois).

Pour une question d'hygiène et de repos, l'accès aux chambres est interdit aux mineurs. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits.

Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés.

Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.



VOTRE SORTIE



La date de votre départ est décidée par le médecin ou chirurgien. C'est la/le responsable du service de soins qui organise :

- Votre départ vers votre domicile, ou un centre de rééducation, ou autre établissement de santé/soins ;
- Le moyen de transport adapté à votre état de santé.

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes- rendus, lettre de liaison de sortie, examens éventuels...) vous est remise.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif ;
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise ;
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez donc signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée.

COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Les praticiens concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de leur demander un devis.

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent à votre charge
<p>Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80% par votre CPAM sauf exonération. 20% restant (ticket modérateur) sont la charge du patient ou le cas échéant de sa mutuelle.</p> <p>Par ailleurs, certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire demandera le règlement de ses actes, après l'hospitalisation</p> <p>si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous être pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.</p>	<p>20€ des frais d'hospitalisation (ou forfait journalier) ou de franchise médicale de 24€ pour les actes médicaux supérieurs à 120€ (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire.</p> <p>Le forfait journalier (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24 h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1^{er} janvier 2018 il est fixé à 20€ / jour.</p> <p>Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel que vous avez choisies (chambre particulière, téléphone, télévision...)</p>
<p>La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...</p>	

LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel, par votre CPAM et/ou votre mutuelle, des frais facturés.

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou peuvent être remboursé(e) par votre mutuelle. N'hésitez pas à demander des renseignements à la secrétaire médicale de votre service d'hospitalisation ou consultez le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr ainsi que votre mutuelle. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

VOTRE SATISFACTION

• Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne présente à l'accueil.

• e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

DROITS & DEVOIRS



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès 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.

Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations 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 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

ASSOCIATIONS

Nos représentants des usagers adhèrent à des associations répondant à des problématiques qui peuvent vous concerner. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible au niveau des panneaux d'affichage dans les services et accueil.

BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé).

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine. Une infirmière algologue est à votre disposition.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS

Au sein de l'établissement l'Equipe opérationnelle hygiène organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du Directeur des Soins, ou des représentants des usagers :

- dsi.juge@almavivia-sante.com
- usagers.juge@almaviva-sante.com

La liste des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de l'établissement le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord.

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES

DE NATURE MÉDICALE

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'Établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le responsable qualité de l'établissement qui vous recevra pour comprendre votre situation. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

DE NATURE COMMERCIALES

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de la Clinique : qualite.juge@almaviva-sante.com. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la Clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

- ANM Consommation, association loi 1901
- En ligne: www.anmconso.com
- E-mail à : contact@anmconso.com
- Voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.

Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend, le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. 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 l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin.

Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet ou via ce QR CODE :



RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur www.indsante.fr Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques.

A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'orga-nisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.



NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par tous les titulaires de l'autorité parentale. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de 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.

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant.

Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS (www.has.fr). La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

Les vigilances sanitaires regroupent :

- **La Pharmacovigilance** (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments).
- **L'Hémovigilance** (surveillance et alerte depuis la collecte de sang jusqu'au suivi des patients transfusés). Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadré par le **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance**.
- **La Matérovigilance** (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux).
- **La Biovigilance** (surveillance qui assure la sécurité sanitaire des organes, tissus, cellules d'origine humaine ou animale, utilisée à des fins thérapeutiques depuis le prélèvement jusqu'au suivi des patients transplantés).

SIGNALER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



JE SIGNALER

Mode d'emploi

QUI PEUT SIGNALER ?

- **Particuliers** : personne concernée, proche, aidant, représentant d'une institution, association d'usagers
- **Professionnels de santé ou autres professionnels**

QUE DOIT ON SIGNALER ?

- Tout événement non souhaité ou inhabituel survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé

COMMENT PROCEDER ?

Rendez-vous sur :

signalement.sante.gouv.fr

- Cliquer sur « vous êtes un particulier »
- Cliquer sur la case correspondant à l'objet de votre déclaration, par exemple : acte de soins...
- Répondre aux questions posées et cliquer sur suivant
- Remplir le formulaire proposé (il est possible de visualiser le modèle du formulaire à remplir afin de préparer sa saisie en ligne)
- Imprimer le double ou noter le numéro de référence du formulaire
- L'envoyer



POURQUOI SIGNALER ?

Les déclarations sont analysées depuis mai 2017 par l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui les transmet ensuite à la Haute Autorité en Santé (HAS). La HAS réalise un retour d'expérience et prend, si nécessaire, des mesures correctrices pour améliorer la sécurité de tous les patients. Le nombre de déclaration reçu depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces événements indésirables. Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.

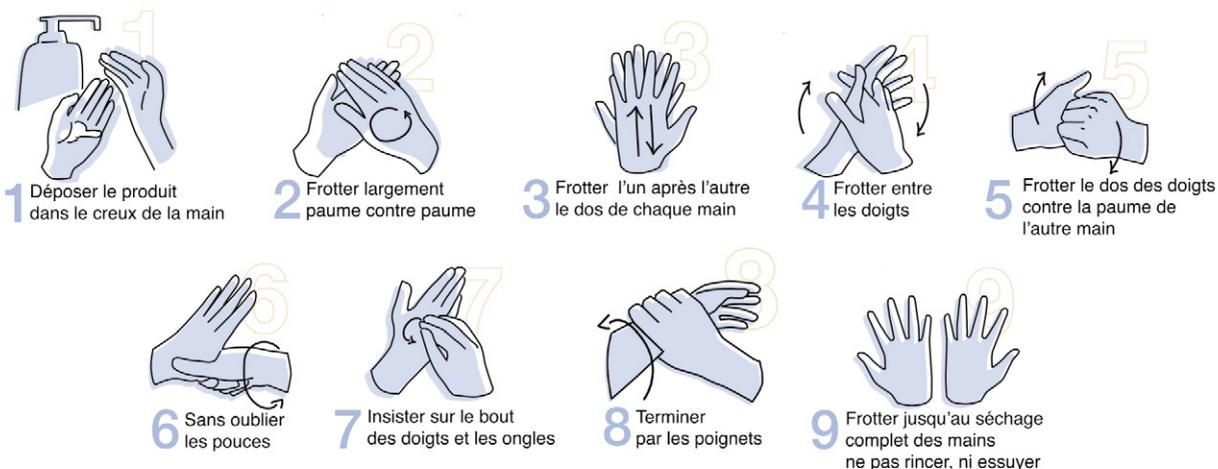
HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ars
Agence Régionale de Santé

Hygiène des mains

par friction hydroalcoolique



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

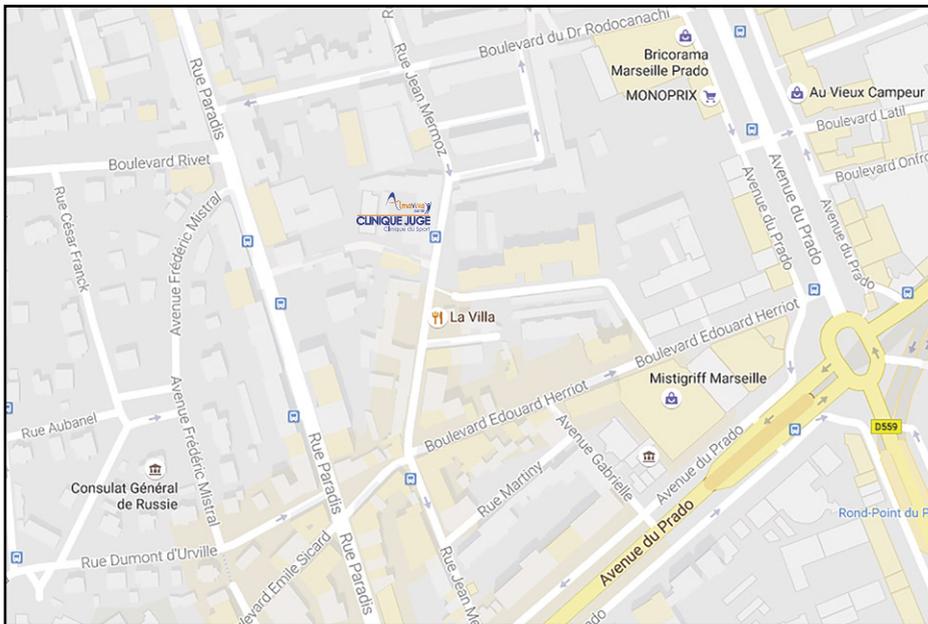
Principes généraux*

Circulaire N° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2026 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. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

MOYENS D'ACCÈS



En voiture

De l'autoroute A51, prendre le tunnel Prado Carénage puis la sortie Sainte-Marguerite/Mazargues/Menpenti. Puis prendre l'allée Turcat Méry, prendre à gauche sur l'Avenue du Prado et prendre à droite la Rue Jean Mermoz.

De l'autoroute A50, prendre la première sortie du le Boulevard Vincent Delpuech, tourner à gauche pour prendre l'Avenue Jules Cantini, prendre à droite Rue Louis Rège, continuer sur l'Allée Turcat Méry, prendre à gauche sur l'Avenue du Prado et prendre à droit la Rue Jean Mermoz.

En transports

Métro 2 - Arrêts : Rond-Point du Prado ou Périer

Bus 86 - Arrêt : Clinique Juge

Bus 41 - Arrêts : Paradis Rivet ou Paradis d'Urville

Bus 19, 19B, 21 - Arrêt : Prado Rodocanachi

Bus 21 - Arrêt : Rond-Point du Prado



116, rue Jean Mermoz 13008 Marseille
Tél. 04 91 23 44 00 - Fax 04 91 23 44 84
contact.juge@almaviva-sante.com
www.clinique-juge.com -  almaviva sante