



L'Equipe Médicale

Liste des Praticiens conventionnés

ALGOLOGIE / SOINS PALLIATIFS

Dr SORIANO Christophe 04.91.12.11.12

ANESTHESIE REANIMATION

Dr ARGENCE HELLY Marie 04.91.12.11.12
Dr BEN DOHHOU Rachid 04.91.12.11.12
Dr BOUCHEL Laurent 04.91.12.11.12
Dr BOUFROUKH Djéna 04.91.12.11.12
Dr CARPENTIER Jérôme 04.91.12.11.12
Dr DELEMONTEY Bernard 04.91.12.11.12
Dr GRANGER Emmanuelle 04.91.12.11.12
Dr HADDAD LEVY Claudine 04.91.81.27.81
Dr HUET Bernadette 04.91.33.11.07
Dr JAMBON Pascale 04.91.12.11.12
Dr KHALVADJIAN Rolande 04.91.12.11.12
Dr LONG Paul 04.91.12.11.12
Dr LOUGE Florence 04.91.12.11.12
Dr MELCHIO SICARD Agnès 04.91.16.73.73
Dr MULFINGER Céline 04.91.12.11.12
Dr MULLOR Gérard 04.91.12.11.12
Dr SFAXI Foued 04.91.12.11.12
Dr TAGAWA Philippe 04.91.12.11.12
Dr VENCATASSIN Hugues 04.91.12.11.12
Dr ZICCARELLI Jean-Patrick 04.91.12.11.12

ANGEOLOGIE / EXPLORATION VASCULAIRE

Dr LAPIERRE François 04.91.12.10.00

CARDIOLOGIE INTERVENTIONNELLE

Dr CHARMASSON Claude 04.91.12.10.88
Dr MORO Pierre-Julien 04.91.12.10.88
Dr MOUROT Franck 04.91.12.10.88
Dr PEYRE Jean-Pascal 04.91.12.10.88

CARDIOLOGIE / RYTHMOLOGIE

Dr COMET Bertrand 04.91.12.10.88
Dr GUENOUN Maxime 04.91.07.07.08
Dr MACALUSO Gilles 04.91.12.10.88
Dr QUENELLE Franck 04.42.71.55.65

CARDIOLOGIE / SOINS INTENSIFS

Dr BOUVIER Jean-Louis 04.91.12.10.88
Dr CHARMASSON Claude 04.91.12.10.88
Dr COMET Bertrand 04.91.12.10.88
Dr MACALUSO Gilles 04.91.12.10.88
Dr MORO Pierre-Julien 04.91.12.10.88
Dr PEYRE Jean-Pascal 04.91.12.10.88

CARDIOLOGIE MEDICALE

Dr AGABRIEL Pierre 04.91.12.10.88
Dr BOUVIER Jean-Louis 04.91.12.10.88
Dr CHICHE Georges 04.91.12.10.00
Dr DOLLA Eric 04.91.12.10.00
Dr DUCROS Pierre 04.91.12.10.88
Dr FEDIDA Michel 04.91.12.10.88
Dr GABRIEL Marc 04.91.12.10.88
Dr GARCIA Marc 04.91.12.10.88
Dr JAUBERT Marie-Perrine 04.91.12.10.88
Dr LALANDE Edouard 04.91.12.10.88
Dr MIELOT Christopher 04.91.12.10.88
Dr MOULIOM Franck 04.91.12.10.88
Dr ROMANI Antoine 04.91.12.10.00
Dr SANDALIAN Alain 04.91.12.10.88
Dr SARRADON Jean-Paul 04.91.12.10.00
Dr SASPORTES Gilbert 04.91.12.11.12
Dr SAVON Nicolas 04.91.12.10.88
Dr SEKONIAN Richard 04.91.12.10.88
Dr THIBAUT Jean-Marc 04.91.12.10.88
Dr VITTO Patrick 04.91.12.10.88
Dr WATTINNE Olivier 04.91.12.10.88

CARDIOLOGIE PEDIATRIQUE

Dr NASSI Claude 04.96.10.00.10

CHIRURGIE DENTAIRE

Dr ORDIONI Ugo 04.91.81.27.81

CHIRURGIE MAXILLO FACIALE / STOMATOLOGIE

Dr DUMONT Nathalie 04.91.81.27.81

CHIRURGIE ORL

Dr AYACHE Michel 04.91.06.05.85
Dr COULET Olivier 04.95.05.00.00
Dr ELBAUM Jean-Marc 04.91.34.37.65
Dr ESTEVE Anne 04.95.05.00.00
Dr GUENOUN Alain 04.91.34.37.65

CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE

Dr BOUGAULT Jean-Jacques 04.91.12.11.12
Dr COLONNA D'ISTRIA François 04.91.12.11.12
Dr DELPECH Stéphan 08.11.63.22.82
Dr DUFAUD Jean-Louis 04.91.12.11.12
Dr GUICHET Jean-Marc 04.91.77.75.47
Dr MAILAENDER Claude 04.91.12.11.12
Dr PARIS Philippe 04.91.49.61.06
Dr SIEGLER Julien 04.91.12.11.12

CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTRICE ET ESTHETIQUE

Dr DARMANI Roger 04.91.54.92.82
Dr EMRAM Alain 04.91.53.10.08
Dr GERMAIN Frédéric 04.96.10.00.82
Dr JAUFFRET Jean-Luc 04.96.10.00.81

CHIRURGIE PROCTOLOGIQUE / PERINEOLOGIE

Dr NINOU ELBAUM Solange 04.91.12.11.12

CHIRURGIE DU RACHIS

Dr TISSERAND Philippe 04.91.12.11.12

CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIO-VASCULAIRE

Dr BERGERON Patrice 04.91.12.11.12
Dr BERTRAND Pierre 04.91.12.11.12
Dr RIERA Pierre 04.96.20.60.60

CHIRURGIE UROLOGIQUE

Dr BERTRAND Serge 04.91.12.11.12
Dr CARCENAC Aurélien 04.91.12.11.12
Dr GABRIEL Henri 04.91.79.48.45

CHIRURGIE VASCULAIRE

Dr BERGERON Patrice 04.91.12.11.12
Dr BERTRAND Pierre 04.91.12.11.12
Dr SIMON Jean-Jacques 04.91.12.11.12
Dr TRANIER Pierre 04.91.12.11.12

CHIRURGIE VISCERALE ET DIGESTIVE

Dr BETTINI Nicolas 04.91.12.11.12
Dr MATTEI Sébastien 04.91.12.11.12

DERMATOLOGIE ET VENEROLOGIE

Dr COLLET VILLETTE Anne-Marie 04.91.12.11.12
Dr FOURCADE ROCH Sabrina 04.91.12.11.12

ECHOGRAPHIE OBSTETRICALE

Dr MORICE Jean-Eric 04.91.12.11.12

ENDOCRINOLOGIE

Dr NARBONNE Hervé 04.91.57.10.76

EXPLORATION URODYNAMIQUE

Dr COMTE CHAMPIGNY Joëlle 04.96.10.09.11

GASTRO ENTEROLOGIE ET HEPATOLOGIE

Dr ALLEMAND Isabelle 04.91.89.87.04
Dr ALLEMOZ Didier 04.91.02.28.60
Dr AUDIBERT Patrick 04.91.83.88.15
Dr BENHAIM Serge 04.91.81.27.81

Dr BENSIMON Pierre-Yves	04.91.02.28.60	Mammographie	
Dr DANIEL Richard	04.91.02.28.60	Dr AYCARD Laetitia	04.91.12.34.08
Dr DUKAN Patrick	04.91.70.18.16	Dr BOUSCARLE Dominique	04.91.12.34.08
Dr KUHDORF Hervé	04.91.62.09.21	Dr GENTON Michèle	04.91.12.34.08
Dr KAROUTCHI Claude	04.91.08.16.77	Dr SERADOUR Brigitte	04.91.12.34.08
Dr LIENNE Pascal	04.91.12.11.12		
Dr MACHEREY Denis	04.91.07.07.08	MEDECINE D'URGENCE	
Dr MALET Odile	04.91.12.11.12	Dr CHEVALIER Kevin	04.91.12.13.14
Dr PERREARD Marc	04.91.89.87.04	Dr GUIBELLINO Philippe	04.91.12.13.14
Dr ROUX Michel	04.91.02.28.60	Dr HAVET Pierre	04.91.12.13.14
		Dr VASSEUR Aymeric	04.91.12.13.14
GYNECOLOGIE / OBSTETRIQUE		NEPHROLOGIE	
Dr ADRAI Julien	04.91.07.07.08	Dr GIAIME Philippe	04.91.12.11.12
Dr BERNARD Yves	04.91.13.61.50		
Dr BONNEAU Delphine	04.91.51.35.74	NEUROLOGIE	
Dr HOFFET Médéric	04.91.50.31.12	Dr GUINOT Hervé	04.91.54.83.41
Dr LOTFI Badredine	04.96.10.32.32	Dr SUCHET Laurent	04.91.54.83.41
Dr NADAL Frédéric	04.91.08.16.77		
Dr POTIER Alain	04.91.48.28.61	ONCOLOGIE MEDICALE	
Dr QUILICHINI Jean	04.91.13.61.50	Dr ADHOUTE Xavier	04.91.77.55.55
Dr ROUSSEL Christian	04.96.13.08.60		04.91.12.10.21
Dr SICSIC Jean Luc	04.91.13.79.61	Dr BOURLIERE Marc	04.91.02.28.60
Dr SORBIER Claire-Lise	04.91.48.28.61	Dr BRUNEL Véronique	04.91.12.12.46
Dr STOLLA Valérie	04.91.62.09.21	Dr DALIVOUST Philippe	06.16.82.22.91
Dr THOREAU Frédéric	04.91.08.16.77	Dr FINAUD Mickaël	04.91.32.81.86
Dr VEJUX Nadège	04.91.12.11.12	Dr GIGOUT Julie	04.91.02.28.60
Dr ZANATI Joël	04.91.51.35.74	Dr HADJADJ Djamel	04.91.12.15.27
		Dr LEJEUNE Christiane	04.91.12.12.46
GYNECOLOGIE MEDICALE		Dr PERRIER Hervé	04.91.77.55.55
Dr ASSOULINE Emmanuelle	04.91.12.12.46		04.91.12.10.21
Dr CHICHE Roland	04.91.50.31.12	ONCOLOGIE GENETIQUE	
Dr GENTON Michèle	04.91.48.28.61	Dr ZATTARA Hélène	04.91.12.12.46
CHIRURGIE GYNECOLOGIQUE et ONCOLOGIQUE		OPHTALMOLOGIE	
Pr BONNIER Pascal	04.91.12.12.46	Dr PINELLI Jean-Christophe	04.91.280.280
Dr HADDAD Olivier	04.91.12.12.46	Dr ROUX Laurent	04.91.12.11.12
Dr HEFTMAN Marcel	04.91.12.12.46		
Dr MILLET Eric	04.91.12.12.46	OSTEOPATHIE	
IMAGERIE MEDICALE		Mme BERNARD Caroline	07.82.10.09.62
Radiologie		PEDIATRIE	
Pr AGOSTINI Serge	04.91.12.15.30	Dr BACHIRI Ahmed	04.96.10.32.33
Dr DU LAC Pierre	04.91.12.15.30	Dr DERHI Sandrine	04.91.50.55.50
Dr GRANGIER Marie-Laure	04.91.12.15.30	Dr DRAI Yves	04.42.93.89.91
Dr LE BAIL Christine	04.91.12.15.30	Dr FOUCQUETEAU Philippe	04.91.08.16.77
Dr UZAN Eric	04.91.12.15.30	Dr HASSAN Jean-François	04.91.37.28.45
Echographie		Dr OUCHANI Fethi	04.88.13.16.10
Pr AGOSTINI Serge	04.91.12.15.30	PNEUMOLOGIE	
Dr DU LAC Pierre	04.91.12.15.30	Dr BONIFACE VINCENDET Stéphanie	04.91.12.11.12
Dr GRANGIER Marie-Laure	04.91.12.15.30	Dr CIARDELLI Pierre	04.91.12.11.12
Dr LE BAIL Christine	04.91.12.15.30	Dr VELARDOCCIO Jean-Marc	04.91.08.01.09
Dr SABIANI Hélène	04.91.12.15.30	Dr VELARDOCCIO Laetitia	04.91.08.01.09
Dr UZAN Eric	04.91.12.15.30	Dr VIALETTE Jean-Paul	04.91.54.92.82
Scanner		RADIOTHERAPIE	
Pr AGOSTINI Serge	04.91.12.15.30	Dr AIMARD Lydie	04.91.12.27.50
Dr CHAUMOITRE Jacqueline	04.91.12.10.01	Dr BOSSI Elisabeth	04.91.12.27.50
Dr DU LAC Pierre	04.91.12.15.30	Dr CHAMPETIER Cédric	04.91.12.27.50
Dr GRANGIER Marie-Laure	04.91.12.15.30	Dr DELABY-CHAGRIN Florence	04.91.12.27.50
Dr HADDAD Dov	04.91.12.10.01	Dr ESKANDARI Jan	04.91.12.27.50
Dr LE BAIL Christine	04.91.12.15.30	Dr GROSS Emmanuel	04.91.12.27.50
Dr MAGNAN Dominique	04.91.12.10.01	Dr MUYLDERMANS Piet	04.91.12.27.50
Dr SABIANI Hélène	04.91.12.15.30	Dr PAOLI Jean-Baptiste	04.91.12.27.50
Dr UZAN Eric	04.91.12.15.30	Dr ROUAH Yves	04.91.12.27.50
IRM		REANIMATION	
Pr AGOSTINI Serge	04.91.12.10.96	Dr ANDREOLI Serge	04.91.12.10.05
Dr ACALET Laurent	04.91.12.10.96	Dr CORNESSE M.-Elisabeth	04.91.12.10.05
Dr ASSAYAG Danielle	04.91.12.10.96	Dr DYEN Jacques	04.91.12.10.05
Dr CASABIANCA Jean	04.91.12.10.96	Dr RAGONNET Benoît	04.91.12.10.05
Dr CHEVROT Christian	04.91.12.10.96	STOMATOLOGIE	
Dr DAHAN Mickaël	04.91.12.10.96	Dr LEVY Charles	04.91.81.27.81
Dr DU LAC Pierre	04.91.12.10.96	Dr TAILLAN Thierry	04.91.81.27.81
Dr GIRALDI Jean-Marie	04.91.12.10.96		
Dr GRANGIER Marie-Laure	04.91.12.10.96		
Dr LE BAIL Christine	04.91.12.10.96		
Dr LELUC Olivier	04.91.12.10.96		
Dr SABIANI Hélène	04.91.12.10.96		
Dr UZAN Eric	04.91.12.10.96		
Dr ZALTA Sylvie	04.91.12.10.96		

... Sommaire ...

	Page
1. Organisation générale.....	4
2. Plan de l'Etablissement	7
3. Votre admission	8
4. En vue de l'intervention	10
5. Votre séjour	12
6. Votre sortie	15
7. Qualité et sécurité des soins :	
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	17
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)	17
- Comité des Vigilances et de Gestion des Risques (COVIGERIS)	18
- Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)	19
- Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)	19
- Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)	20
- Démarche Qualité – Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).....	20
8. Droits et obligations du patient :	
- Consentement éclairé.....	21
- Accès à votre dossier médical	21
- Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI)	21
- Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)	22
- Protection juridique des majeurs protégés	22
- Consignes de sécurité	22
- Personne de confiance / Personne à contacter	23
- Recherche biomédicale.....	23
- Don d'organes et de tissus	23
- Directives anticipées.....	23
Annexes	
↗ Principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée.....	24
↗ Charte du respect de la Confidentialité, de la Dignité et de l'Intimité du patient.....	25
↗ Informations relatives à la lutte contre la douleur (adulte)	26
↗ Informations relatives à la lutte contre la douleur (enfant)	27

La Direction

Directeur Général :

Dr Bruno THIRE

Directeur / Responsable Qualité :

Mme Marie-Christine LUCCIONI

Directeur / Responsable des Vigilances :

Dr Patrice PASCUAL

Directeur / Responsable des Achats :

Mr Jean-Benoît BOSCHI

L'équipe médicale, paramédicale et logistique

L'équipe médicale et paramédicale se tient à votre disposition 24h/24h et veillera à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité et de la sécurité des soins, que de votre confort.

Au cours de votre séjour, vous serez en relation avec des praticiens, du personnel paramédical (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s) et du personnel de service, tous facilement identifiables grâce à leur badge (comportant leur nom, prénom et qualification) et à la couleur de leur tenue.

Toute personne entrant dans votre chambre doit s'identifier. N'hésitez jamais à lui demander son nom, ses responsabilités et sa fonction.

En service d'hospitalisation :

• **L'équipe médicale et chirurgicale**

élabore un diagnostic, prescrit les soins nécessaires à votre état de santé et assure votre suivi médical :



- **Les médecins et les chirurgiens** coordonnent les soins. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens nécessaires.

- **Le médecin anesthésiste** se renseigne sur vos antécédents médicaux et chirurgicaux. Il vous explique son rôle pendant votre hospitalisation car il intervient avant, pendant et après votre intervention chirurgicale.

• **L'équipe soignante :**

- **Le directeur des soins** supervise les équipes et veille, dans les différents services, à l'environnement et à la qualité de votre séjour.

- **Responsables d'unité de soins (tenue blanche)** sont chargés de la gestion et de l'organisation des soins infirmiers dans le service où vous êtes hospitalisé(e), organisent votre accueil et restent à votre disposition tout au long de votre séjour.

- **Les infirmier(e)s (tenue blanche revers bleu)** dispensent les soins et administrent les traitements prescrits par les médecins, surveillent l'évolution de votre état de santé, assurent vos

soins au quotidien et vous prodiguent des conseils adaptés.

- **Les aides soignant(e)s (tenue blanche / revers vert)** accompagnent et aident les infirmier(e)s lors des soins. Ils peuvent aussi vous assister dans les actes de la vie quotidienne tels que vos prises de repas, votre toilette, vos déplacements et prennent soin de votre environnement.

- **Les employé(e)s des services hospitaliers (tenue blanche / revers bleu foncé)** chargé(e)s de l'entretien des locaux et de la distribution des repas contribuent au maintien de l'hygiène et à l'amélioration de votre confort.

- **Les brancardier(e)s** permettent de vous déplacer, si votre état de santé le nécessite, vers les services internes de l'Etablissement et vers le bloc opératoire.

- **La secrétaire administrative** vous aide dans vos formalités d'entrée et de sortie, et fait le lien avec votre entourage.

- **Les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation** peuvent intervenir sur avis médical.

- **Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire** interviennent directement dans l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.

- **L'assistante sociale** vous aidera à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales. Vous pouvez la contacter par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

- **La diététicienne** dispense des conseils nutritionnels et, sur prescription médicale, participe à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle des patients atteints de troubles du métabolisme ou de l'alimentation, par l'élaboration d'un bilan diététique personnalisé et une éducation diététique adaptée.

- **La psychologue** peut vous rencontrer si vous en ressentez le besoin, dans une démarche de soutien, d'accompagnement durant votre séjour ou votre parcours de soins au sein de l'Etablissement. Vous pouvez la contacter si besoin par l'intermédiaire du médecin ou de l'équipe soignante

Au bloc opératoire :

- **Le Responsable du bloc opératoire**, assure la gestion et l'organisation du bloc opératoire.
- **L'équipe chirurgicale et médicale** est composée de praticiens de diverses spécialités et de médecins-anesthésistes réanimateurs.
- **L'équipe paramédicale** est composée d'infirmier(e)s et d'aides soignant(e)s spécialisés et/ou formés aux activités spécifiques du bloc opératoire.

La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) :

Le Pharmacien Gérant, au sein d'une équipe de préparateurs et d'agents de stérilisation, a en charge deux secteurs d'activité dans le cadre de :



- **L'Unité Pharmacie** : l'approvisionnement et la dispensation des médicaments et Dispositifs Médicaux,
- **L'Unité de Reconstitution Centralisée des Cytotoxiques** : l'approvisionnement, la reconstitution et la dispensation des produits de chimiothérapie.

L'équipe logistique :

L'équipe logistique, que vous ne rencontrez pas souvent, est composée des personnels des services médico-techniques, logistiques et administratifs chargés de la maintenance des locaux et des matériels, de l'approvisionnement et de la gestion administrative. Ils contribuent au bon déroulement de votre séjour, de vos soins et de votre confort.

Les étudiants :

Les étudiants, encadrés par leurs aînés, sont là pour perfectionner leur savoir. Ils seront peut-être amenés à vous donner des soins au cours de votre séjour avec votre consentement.

L'activité

Elle est répartie de la manière suivante :

- **Chirurgie** : Digestive viscérale et proctologique - Gynécologique - Oncologique - Ophtalmologique - ORL - Orthopédique - Plastique, reconstructrice et esthétique - Stomatologique - Urologique - Vasculaire
- **Médecine** : Médecine d'urgence - Oncologie - Cardiologie - Gastro entérologie - Neurologie - Pneumologie - Dermatologie.
- **Obstétrique** : Maternité - Suivi des grossesses pathologiques - Préparation à la naissance - Néonatalogie
- **Chirurgie Ambulatoire** (toutes spécialités)
- **Anesthésie-réanimation** : **Service de réanimation** de 8 lits dirigé par des médecins anesthésistes-réanimateurs, le personnel,

hautement qualifié, s'occupe des soins et de la surveillance des patients.

Respirateurs, appareils de monitoring (ECG, PNI SaO2), générateurs de dialyse, seringues électriques... permettent la prise en charge des patients relevant de la Réanimation.

- **Imagerie médicale** : radiographie - échographie - Scanner - IRM - Mammographie - Echocardiographie - Doppler - Epreuve d'effort.



- **Kinésithérapie** : des kinésithérapeutes prennent en charge, sur demande des Praticiens, tous les patients dont l'état le nécessite.

- L'Etablissement dispose :

- **d'un service des urgences 24h/24**
- **d'une Unité de Surveillance Continue** qui est composée de 16 lits ainsi que d'une **Unité de Surveillance Continue Cardiologique** (28 lits)
- **d'un centre de Radiothérapie**
- **d'un Institut de Chirurgie et d'Oncologie Gynécologique et Mammaire** (ICOGM)

- L'Etablissement dispose d'une convention avec un **Laboratoire d'analyses de biologie médicale** et avec des **Laboratoires d'anatomopathologie**.



Le plateau technique

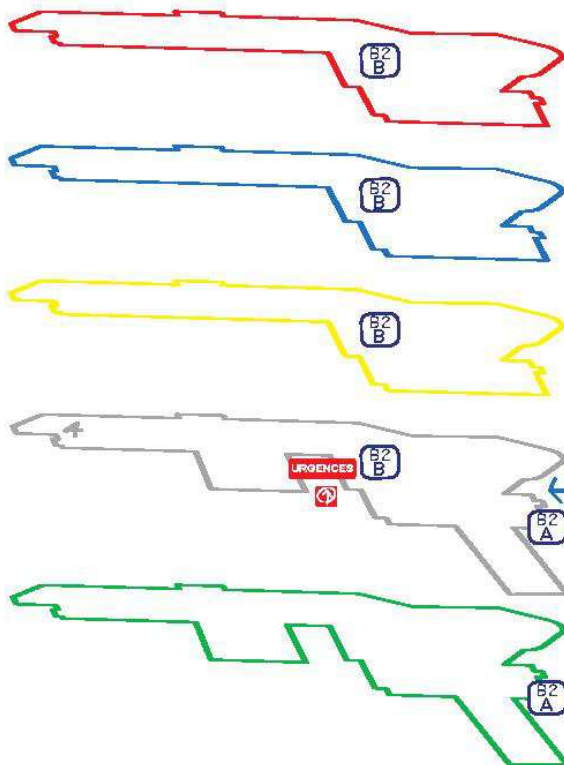
L'Etablissement dispose d'un plateau technique de haut niveau avec :

- **Un secteur opératoire** :
 - **2 blocs opératoires** comprenant au total 12 salles.
 - **1 Centre d'Endoscopie**, avec 2 salles d'endoscopie, une salle de réveil ainsi que d'une unité de décontamination des endoscopes
 - **1 bloc de cardiologie interventionnelle composé de 2 salles de Coronarographie et Radiologie Vasculaire Interventionnelle** de dernière génération, permettant de réaliser les coronarographies diagnostiques et/ou interventionnelles 7j/7 et 24h/24 ainsi que toute artériographie diagnostique et/ou interventionnelle, les examens électrophysiologiques cardiaques, les implantations de stimulateurs cardiaques, les échographies transoesophagiennes.
 - **1 bloc obstétrical en maternité comprenant 6 salles d'accouchement et une salle de césarienne**
- **Un Scanner Classe III**
- **Une IRM**
- **Mammographe de dernière génération avec Tomosynthèse**

2. Plan de l'Etablissement

Une signalétique interne oriente les patients et les visiteurs vers les différents services de l'établissement.





DIRECTION - PMSI - RESSOURCES HUMAINES
CHIRURGIE ORL - STOMATOLOGIE
CHIRURGIE VASCULAIRE
MÉDECINE - CARDIOLOGIE - USC



CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE
SURVEILLANCE CONTINUE



CHIRURGIE DIGESTIVE - UROLOGIQUE
ONCOLOGIQUE - PROCTOLOGIQUE
SURVEILLANCE CONTINUE

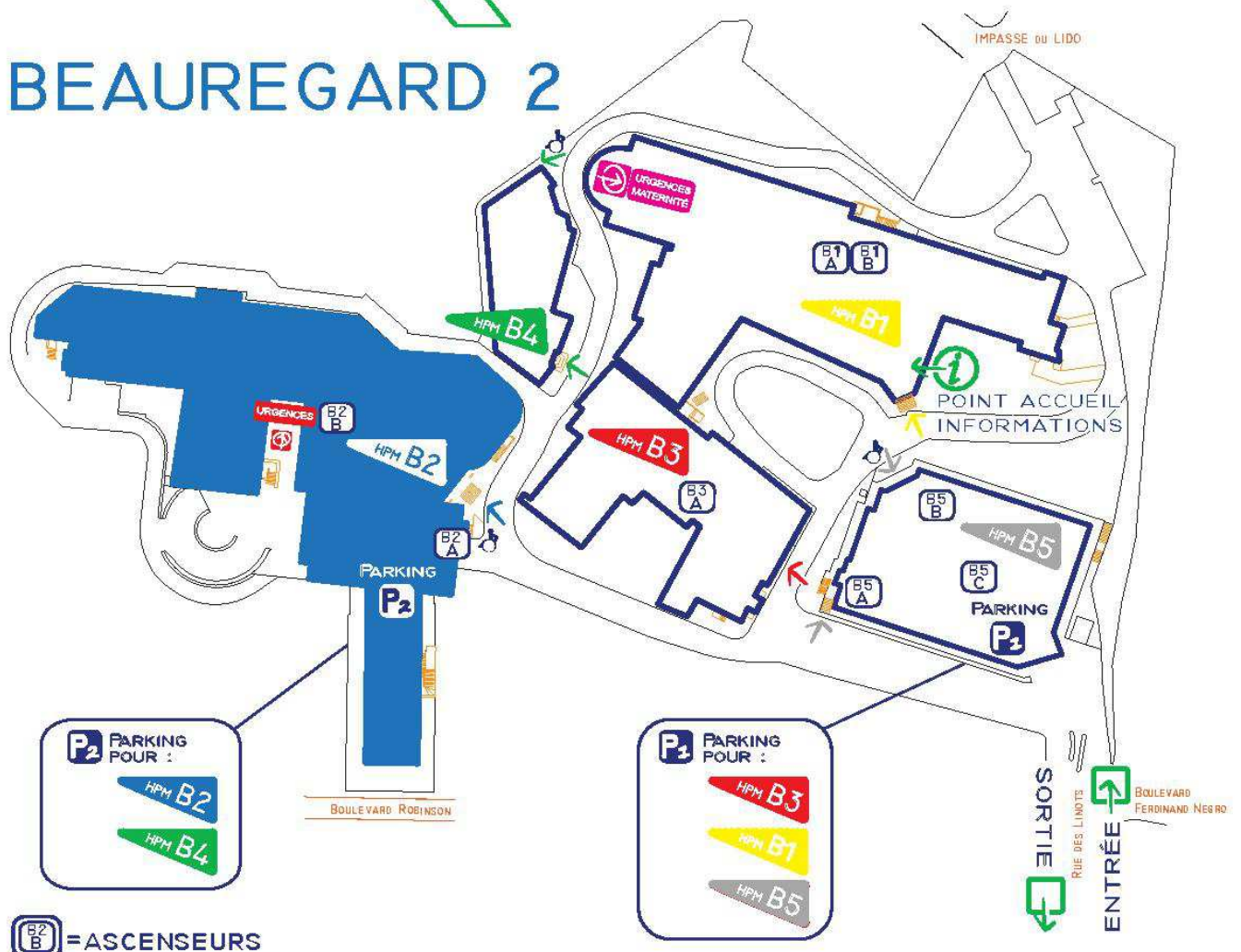


CARDIOLOGIE : CONSULTATIONS
UNITÉ DE SOINS INTENSIFS CARDIOLOGIQUES
URGENCES - RÉANIMATION - USC
RADIOTHÉRAPIE - CORONAROGRAPHIE



IMAGERIE MÉDICALE :
IRM - SCANNER - ECHOGRAPHIE - RADIOLOGIE
PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR

BEAUREGARD 2





CHIRURGIE
AMBULATOIRE



ONCOLOGIE
AMBULATOIRE



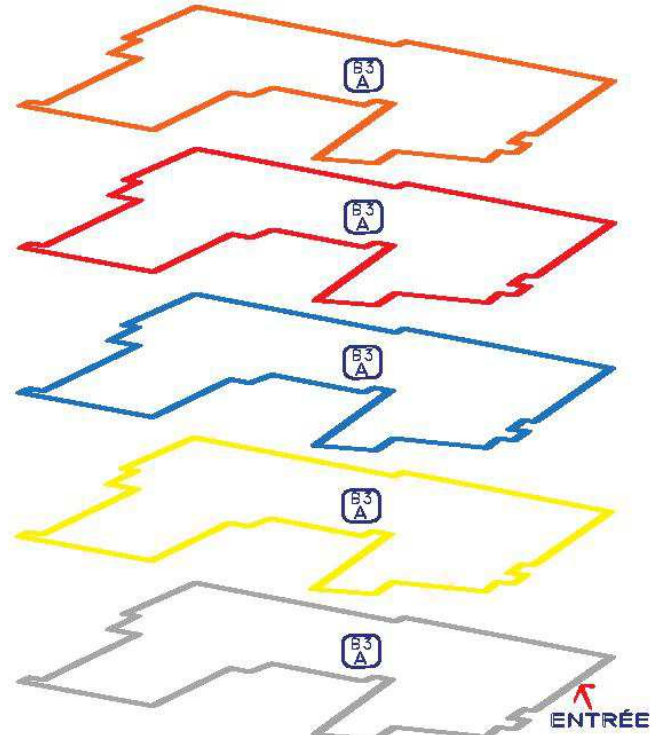
BLOC AMBULATOIRE
SERVICE D'ENDOSCOPIE



SERVICE DE MÉDECINE



LABORATOIRE D'ANALYSE
ET DE BIOLOGIE MÉDICALE



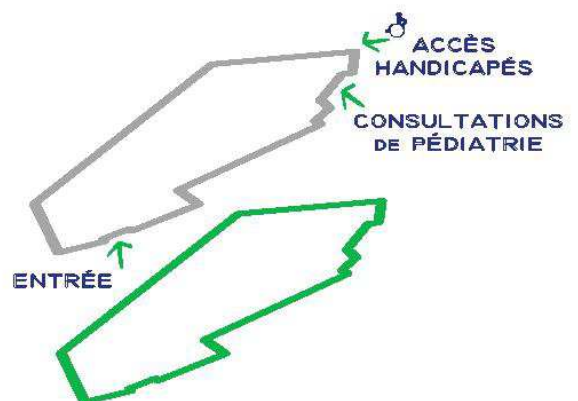
BEAUREGARD 3



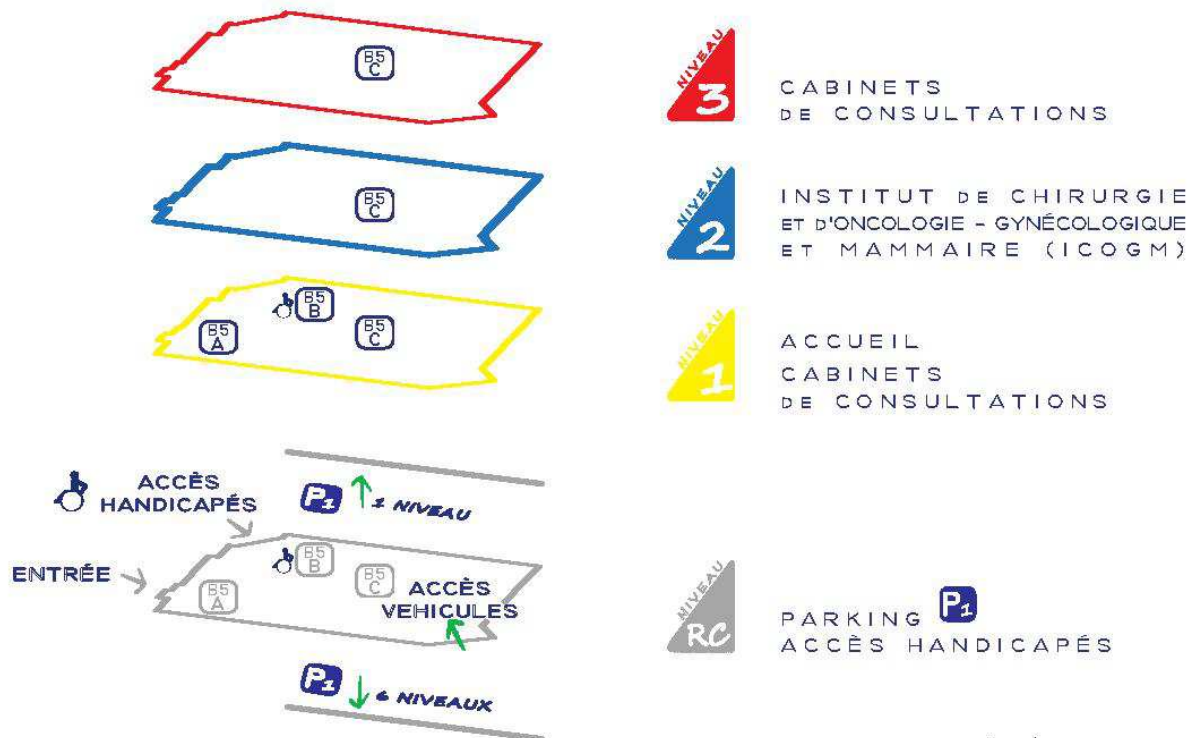
MAMMOGRAPHIE
ÉCHOGRAPHIES OBSTÉTRICALES
CONSULTATIONS DE PÉDIATRIE



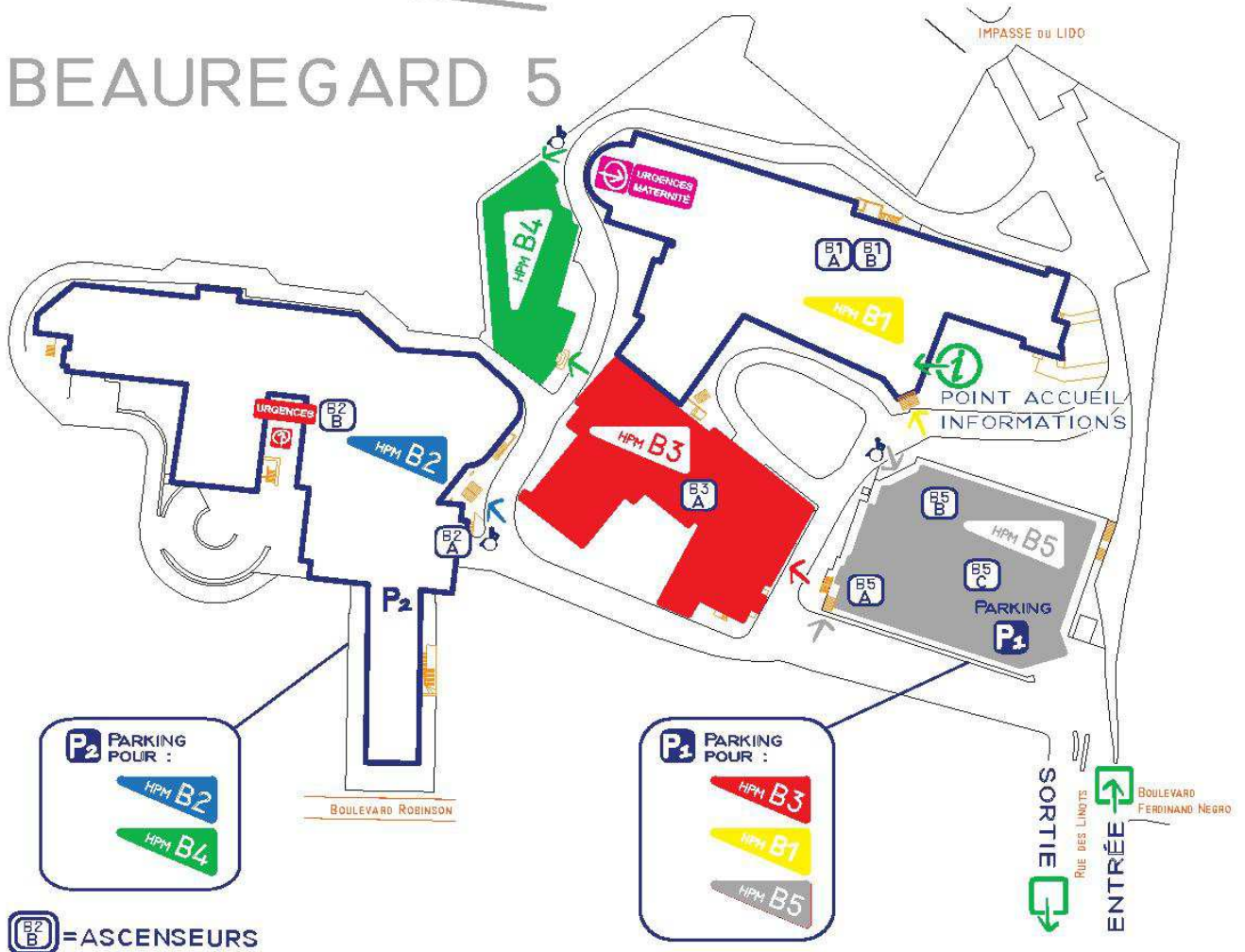
LOCAUX SYNDICAUX
MÉDECINE DU TRAVAIL



BEAUREGARD 4



BEAUREGARD 5



Une hôtesse d'accueil se tient à votre disposition dans le hall d'entrée de l'Etablissement pour vous orienter et vous donner toutes informations utiles, ainsi qu'à vos visiteurs de 08h30 à 19h00.

Pré-admission

Lors d'un entretien avec votre médecin spécialiste, une information vous sera délivrée sur l'acte médical ou chirurgical envisagé, sur les complications possibles et sur le montant des honoraires et dépassements éventuels.



La consultation pré-anesthésique est obligatoire. L'anesthésie est un ensemble de techniques permettant la réalisation d'un acte chirurgical ou médical (endoscopie, radiologie, etc...) en supprimant ou en atténuant la douleur. La consultation pré-anesthésique doit être effectuée avant toute anesthésie générale ou loco-régionale au moins 48h avant l'intervention (sauf en cas d'urgence) ; n'oubliez pas de vous y rendre avec vos résultats d'examen biologiques récents, votre **traitement médical**

Avant la consultation pré-anesthésique, nous vous demandons de passer par le secrétariat des pré-admissions situé au 2ème étage du bâtiment des consultations externes afin de préparer votre dossier administratif.

Pour effectuer les formalités de pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- **Pièce d'identité en cours de validité**
- **Carte VITALE d'assuré social A JOUR** ou carte d'affiliation à un autre organisme
- **Justificatif du 100% éventuel à fournir ou à indiquer**
- **Carnet de santé** qui est à présenter à chaque consultation et hospitalisation (sauf cas d'urgence ou de force majeure), en vertu des dispositions de la Circulaire DH/AF1/97/N56 du 29 janvier 1997. Toutefois, le défaut de présentation ne peut empêcher l'accès aux soins du patient
- **Carte mutualiste** ou accord de prise en charge si vous bénéficiez d'une mutuelle
- **Examens complémentaires** (bilan sanguin, radiographies, scanner, ECG, ...)
- **Photocopie de l'ordonnance de votre traitement médical personnel en cours** et en informer l'équipe soignante qui vous prend en charge

- **Carte de groupe sanguin**, si vous en possédez une
- **Le livret de famille** pour les patients mineurs

Et selon les cas :

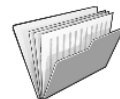
- **Carnet de soins gratuit** si vous êtes bénéficiaire au titre de l'Art. 115 (Anciens combattants et Victimes de guerre)
- **Triptyque ou déclaration d'accident** si votre hospitalisation est en relation avec un accident du travail
- **Attestation de Couverture Médicale Universelle (CMU)**

Pour le mineur :

- L'autorisation d'anesthésier, d'opérer, de pratiquer les soins signée par le titulaire de l'autorité parentale
- En cas d'hospitalisation pour Interruption Volontaire de Grossesse en l'absence du consentement parental, la mineure devra être accompagnée par une personne majeure de son choix (Circulaire du 26 septembre 2001). Munissez-vous de votre attestation du planning familial.

Admission / Sortie

Les formalités d'admission et de sortie s'effectuent auprès du secrétariat du service d'hospitalisation :



BEAUREGARD 1 :

- Maternité : Niveau 2 de 8h30 à 16h30
- Chirurgie gynécologique : Niveau 3 de 9h-12h30 à 13h30-17h00

BEAUREGARD 2 : de 9h-12h30 à 13h30-17h00

- Chirurgie digestive et Réanimation : Niveau 1
- Chirurgie orthopédique et Surveillance médicale continue : Niveau 2
- Chirurgie esthétique - ORL - Chirurgie vasculaire - Médecine cardiologique - Soins intensifs cardiologiques : Niveau 3

BEAUREGARD 3 : de 7h30 à 15h00

- Endoscopie et médecine : Rez-de-chaussée

En dehors des heures d'ouverture des secrétariats des services, les admissions se font auprès du secrétariat des urgences : Rez-de-chaussée Beauregard 2.

Des cautions / garanties globales vous seront demandées lors de votre admission, et vous seront restituées sous 30 jours et après l'acquittement intégral de vos frais, par courrier accompagné de votre facture acquittée.

Une participation forfaitaire de 18 €, destinée aux organismes d'Assurance Maladie, sera à régler (décret 707 du 19 juin 2006 Article 1^{er}).

Une majoration forfaitaire de 15 € sera appliquée à toute facture dont le règlement, s'il demeure à votre charge, n'est pas intervenu dans un délai d'un mois après la date de votre sortie.

En raison du nombre croissant d'impayés, aucune exception ne pourra être faite compte tenu de ces informations.

- Si vous n'êtes pas couvert par la Sécurité Sociale Française, une estimation vous sera fournie pour signature.
- S'il s'agit de l'hospitalisation de votre enfant, munissez-vous de la carte VITALE du parent responsable.
- Tout mineur doit être accompagné, lors de son hospitalisation par le père, la mère, le tuteur légal ou par une personne munie d'une autorisation d'anesthésier et d'opérer.
- N'oubliez pas de prévenir votre employeur de votre absence, en lui adressant le bulletin de situation qui vous sera remis par le bureau des sorties.

Si votre hospitalisation se fait en urgence, les formalités d'admission sont réduites au minimum, et le dossier sera complété ultérieurement par le patient lui-même à son chevet, ou par un membre de sa famille ou de son entourage au bureau des admissions. La demande de ces renseignements peut vous paraître inopportune en de pareils moments, nous vous remercions d'être compréhensifs. Votre identité permet votre reconnaissance administrative et médicale. Votre médecin traitant sera informé, si vous le souhaitez, du déroulement de vos soins. Il pourra sur votre demande, consulter votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.

Cas particuliers

- Nous comptons sur votre concours pour nous fournir les pièces de prise en charge nécessaires, en particulier celles concernant votre organisme complémentaire (mutuelle). A défaut, une provision correspondant à l'estimation du montant de vos frais d'hospitalisation pourra être exigée.
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée, vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation. Un acompte vous sera alors demandé à l'admission dont le montant sera variable en fonction du type de l'intervention et des frais restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, télévision, téléphone, chambre particulière...). Ce chèque vous sera restitué par courrier après le paiement intégral de votre facture.

La douche préopératoire : prévention des infections nosocomiales

La prévention des infections nosocomiales en chirurgie commence au domicile ou à l'Hôpital la veille au soir de l'opération par des mesures du domaine de l'hygiène de base que sont la douche ou la toilette corporelle, le shampooing et le brossage des dents... et se poursuivra tout au long de l'hospitalisation avec une attention particulière le jour de l'opération.

Le Saviez-vous ?



Le corps humain contient 10 fois plus de germes que de cellules... Même saine, la peau et les muqueuses (nez, bouches, tube digestif, parties génitales...) sont largement colonisées par des microorganismes⁽¹⁾ plus connus sous le nom de microbes.

La préparation de la peau avant une opération chirurgicale est essentielle pour prévenir le risque d'infection nosocomiale du site opératoire puisqu'elle permet de nettoyer la peau et d'abaisser le nombre de microorganismes⁽¹⁾ (microbes) présents sur la peau afin qu'ils ne pénètrent pas dans le corps par l'incision chirurgicale.

Cette préparation s'effectue en plusieurs étapes, la douche préopératoire en est la première.

Les experts hygiénistes⁽²⁾ recommandent deux douches, une la veille de l'opération (cheveux compris) et une le jour de l'intervention.

La douche peut être effectuée avec le savon ou le gel douche de la maison, la veille de l'intervention. Le shampooing peut être réalisé avec un shampooing ordinaire.

Le jour de l'intervention vous prendrez une douche 2 heures avant l'intervention.

Cette douche préopératoire sera suivie au niveau du bloc opératoire d'une détersion⁽³⁾ du site opératoire avec un savon antiseptique⁽⁴⁾. Cette détersion permet d'éliminer la flore microbienne transitoire de la peau et de diminuer de manière importante et ponctuelle la flore permanente de la peau.

Microorganisme ⁽¹⁾ = **organisme microscopique** = terme générique utilisé pour définir des particules biologiques (bactéries, virus, champignons, parasites...) capables de se multiplier selon des critères variables de température, d'humidité, de substrats présents.

Experts hygiénistes ⁽²⁾ = regroupement de sociétés savantes et de professionnels de l'hygiène autour de « gestion préopératoire du risque infectieux ». Conférence de consensus sur ce thème - Paris 05 mars 2004.

Détersion ⁽³⁾ = nettoyage de la peau avec un savon antiseptique.

Antiseptique ⁽⁴⁾ = produit ou procédé utilisé pour l'antisepsie dans des conditions définies / **Antisepsie** = opération au résultat momentané permettant, au niveau des tissus vivants, dans la limite de leur tolérance, d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus, en fonction des objectifs fixés.

Au domicile comme à l'Hôpital, la douche s'accompagne :

- d'un brossage des dents ou d'un soin de bouche (appareil dentaire)
- de linge de toilette propre : gant propre, serviette d'essuyage propre

Pour rester propre après la douche :

- d'un pyjama ou d'une chemise de nuit propre (la veille au soir de l'opération)
- de sous-vêtements et habits propres (pour se rendre à l'Hôpital)
- d'une chemise d'opéré propre (le jour de l'opération en service de soins)

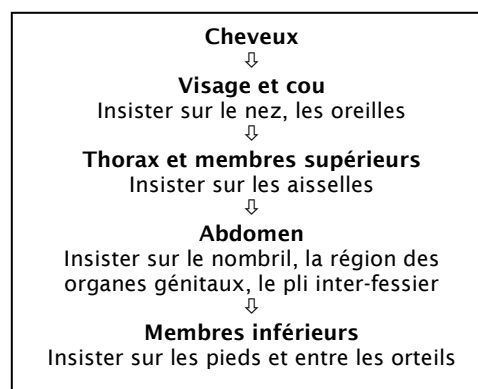
Enfin, la literie doit aussi être propre (draps, taie d'oreiller changés pour l'occasion).

Recommandations pratiques qui rendent la douche préopératoire efficace

- **Patient adulte dépendant** : les proches et le personnel soignant apportent aide et assistance.
- **Enfants** : les proches apportent aide et assistance.
- **Patient autonome** : il procède lui-même à la réalisation de ses douches.

Pour une douche préopératoire efficace, vous devez :

- ôter le maquillage et le vernis à ongles, les faux ongles (les ongles doivent être courts et nets).
- retirer vos bijoux, piercing compris.
- vous mouiller l'ensemble du corps, des cheveux jusqu'aux pieds.
- vous savonner à mains nues ou avec un gant propre, de haut en bas (à l'exception des yeux)



- vous rincer abondamment et soigneusement de haut en bas
- renouveler une fois encore l'opération de lavage en insistant sur les mêmes parties du corps
- vous essuyer avec une serviette propre
- vous vêtir avec du linge propre

Consignes générales avant toute intervention chirurgicale

Concernant l'anesthésie

Si votre état de santé se modifiait entre votre consultation pré-anesthésique et votre admission (changement de traitement, état fébrile ou infectieux, grossesse), prévenez au plus tôt votre Praticien ou la surveillante générale en téléphonant au standard de l'Etablissement (numéro de téléphone en page de garde du présent livret).

Pensez à retirer vos verres ou lentilles de contact ; si vous portez une prothèse dentaire, munissez-vous d'une boîte de rangement, car vous devrez retirer votre prothèse avant de vous rendre au bloc opératoire.

Présentez-vous sans maquillage, sans vernis à ongles, ni faux ongles, sans bijoux ni piercings.

Avant l'anesthésie



Vous devez être à jeun
(ni boire, ni manger, ni mâcher de chewing-gum, ni sucette pour les enfants)
**durant les 6 heures qui précèdent
l'heure prévue pour votre anesthésie.**



**De plus, il est strictement interdit de
consommer de l'alcool et/ou de fumer**
(y compris cigarette électronique)
**durant les 6 heures précédant
l'intervention.**

Identification et confidentialité

Dans le cadre de l'application de la Charte de la personne hospitalisée et de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, des bracelets d'identification ont été mis en place.

L'objectif de ces bracelets est de renforcer la sécurité d'identification du patient aux différentes étapes de sa prise en charge dans le respect des règles de confidentialité.

Les chambres

Toutes les chambres sont équipées d'un mobilier fonctionnel, d'un cabinet de toilette, d'un téléviseur présente dans les Services de Soins), d'un téléphone avec ligne directe (avec supplément) et d'un système d'appel du personnel soignant.

Si vous désirez une chambre particulière (avec supplément) vous devez en faire la demande lors de votre pré-admission. **Votre demande ne sera accordée qu'en fonction de votre pathologie et surtout des disponibilités le jour de votre admission.**

Vous pouvez, si vous le désirez, demander un lit accompagnant et / ou un repas (avec supplément). Le lit accompagnant ne peut être demandé que dans le cas d'une chambre particulière. Ainsi une personne de votre choix, sauf contre-indication médicale, peut vous accompagner durant votre séjour.

Certaines mutuelles ou assurances peuvent participer à ces frais (veuillez contacter votre organisme).

Le nécessaire de toilette et l'hygiène personnelle



Vous devez apporter votre linge personnel (robe de chambre, pyjama, sous-vêtements, chaussons...) et votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon, peigne, serviettes de bain, gants...).

L'entretien de votre linge reste à votre charge. Une bonne hygiène corporelle est essentielle à votre santé, votre confort et votre bien-être. Pensez à faire une toilette rigoureuse avant votre admission, vous contribuerez ainsi à la prévention du risque d'infection nosocomiale.

En service de Réanimation et dans l'Unité de Soins Intensifs Cardiologiques, seule la trousse de toilette est autorisée. En cas de transfert dans l'un de ces services, votre famille pourra apporter vos effets personnels.

Traitement pharmaceutique



Il vous est demandé lors de votre hospitalisation, d'amener l'intégralité de votre traitement médicamenteux en cours, accompagné des prescriptions médicales correspondantes, afin que le personnel infirmier s'assure qu'aucun médicament pris dans les jours précédents votre hospitalisation ne soit contre-indiqué avec l'intervention que vous allez subir.

Lors de votre admission ce traitement devra être remis au personnel infirmier du service (la législation interdit que le patient conserve des médicaments dans sa chambre ; en effet toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la Pharmacie à usage intérieur de l'établissement. L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite. Toutefois si des médicaments de votre traitement de ville maintenus pendant l'hospitalisation s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'au réapprovisionnement par la PUI) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

Le téléphone



Chaque lit (à l'exception des lits de Réanimation et du Service de Chirurgie Ambulatoire) dispose d'un téléphone. Si vous souhaitez téléphoner de votre chambre ou être appelé en ligne directe, vous devez faire une demande d'ouverture de ligne auprès du secrétariat du service ou de l'hôtesse d'accueil en dehors des heures d'ouverture.

Il vous sera attribué :

- Un numéro d'accès que vous communiquerez à vos correspondants afin qu'ils puissent vous joindre en composant le 0825.74.34.34, puis choix 1, puis code d'accès.
- Un code confidentiel pour vous permettre d'appeler l'extérieur.

Un « point phone » à carte est à votre disposition dans le hall de Beauregard 2.

L'utilisation de téléphones mobiles est interdite dans l'enceinte de l'Etablissement, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux (Circulaire du Ministère de la Santé DH/EM1 n° 40 du 09/10/1995).

La télévision



Toutes les chambres des services d'hospitalisation sont équipées d'une télévision couleur (avec supplément en chambre double) La télévision se réserve auprès du secrétariat du service.

Cette prestation est incluse dans le prix de la chambre particulière.

Veillez à respecter la tranquillité et le repos des autres patients en modérant le niveau sonore de la télévision.

Les repas



Les repas sont élaborés et cuisinés selon les procédures les plus modernes (méthode HACCP*), garantissant à tous les stades de la chaîne une parfaite hygiène et un suivi diététique. Ils sont déterminés en concertation avec le Praticien et la Diététicienne, en fonction de votre état de santé.

Les repas sont servis dans les chambres par les aides soignant(e)s et les employé(e)s de service hospitaliers aux heures suivantes :

- Le petit déjeuner à partir de 7h45
- Le déjeuner à partir de 12h00
- Le dîner à partir de 17h45

N'oubliez pas de signaler vos régimes spécifiques. Nous mettrons tout en œuvre pour les respecter.

Si vous êtes admis dans le service de chirurgie ambulatoire, une collation vous sera servie avant votre départ.

Vous pouvez demander un petit-déjeuner ou un repas supplémentaire pour un accompagnant (avec supplément) : pour cela, faites-en la demande à l'avance auprès du personnel soignant : avant 10h00 pour le déjeuner et avant 16h00 pour le dîner et le petit déjeuner du lendemain.

Une liste des hôtels et restaurants de proximité est tenue à votre disposition auprès de l'Hôtesse d'Accueil.

Nous vous recommandons de ne pas vous faire apporter d'aliments et de boissons sans savoir au préalable s'ils vous sont autorisés. De plus, l'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides ainsi que des distributeurs de confiseries et sandwiches, sont à votre disposition dans les halls d'accueil B1 et B2.

*Hazard Analysis Critical Control Point (Analyse des dangers et des points critiques à maîtriser)

Le courrier



Le courrier « arrivée » est distribué tous les jours dans votre chambre.

Vous pouvez remettre votre courrier « départ » timbré à l'accueil tous les jours avant 10 heures (sauf le week-end), notre hôtesse se chargera de le faire expédier.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, adressez-vous au personnel soignant.

Veillez à bien préciser à vos correspondants, l'adresse exacte de l'Etablissement, votre service d'hospitalisation, vos nom et prénom ainsi que le numéro de votre chambre, afin de faciliter l'acheminement de votre courrier.

L'esthéticienne / Le coiffeur

Une esthéticienne et un coiffeur proposent leurs services dans l'établissement. La responsable des soins du service vous communiquera leurs coordonnées en cas de besoin.

Le culte

Sur demande auprès du personnel soignant, vous pouvez recevoir la visite d'un Ministre du culte de votre choix.

La circulation dans l'Etablissement

Dans l'intérêt de tous, le silence dans les couloirs est de rigueur. Le port de la robe de chambre ou d'une tenue décente est obligatoire en dehors de la chambre.

Nous vous demandons de prévenir l'Infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus à votre intention.

Pour des raisons de sécurité sanitaire, nous vous remercions de ne pas séjourner dans le hall d'accueil, et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique.

Dégradations et vols

Les vols et dégradations éventuels causés par le patient ou ses visiteurs durant le séjour sont à sa charge et le montant des réparations, des remplacements ou des préjudices sera porté sur sa facture.

Pour votre sécurité, l'Etablissement est placé sous vidéosurveillance (Loi n° 95 - 73 du 21/01/95 et Décret n°96 - 926 du 17/10/96)

Les visites



Afin de faciliter vos soins et l'entretien de votre chambre, les visites sont autorisées tous les jours :

- de 12h00 à 21h00 en chirurgie et médecine, maternité, sauf avis contraire du médecin
- de 15h00 à 19h00 en Unité de Surveillance Continue (USC)
- de 12h00 à 13h00 et de 17h00 à 19h00 en Soins Intensifs Cardiologiques A (1 seul visiteur par patient)
- de 15h00 à 19h00 en Soins Intensifs Cardiologiques B
- de 13h00 à 14h00 et de 19h00 à 20h00 en Réanimation, **sur autorisation médicale** (1 seul visiteur par patient)

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Par mesure d'hygiène et de sécurité pour eux, les visites d'enfants en bas âge (jusqu'à 5 ans) ne sont pas autorisées.

Le bien-être et le confort étant essentiel pour la santé des patients hospitalisés, il est conseillé de limiter le nombre de visiteurs par chambre (pas plus de 2 personnes).

La présence d'une personne à vos côtés en chambre double est possible après accord préalable du Médecin et de l'Infirmière responsable des soins.

Nous demandons aux visiteurs de bien vouloir quitter les chambres pendant les soins.

Si vous ne souhaitez pas que votre présence au sein de l'Etablissement soit divulguée, il est indispensable de prévenir la responsable d'unité de soins et de le signaler en priorité au Bureau des admissions : votre anonymat sera préservé.

Argent et valeurs



La Direction ne peut être rendue responsable des vols d'objets, de valeurs ou d'argent conservés par les patients lors de leur séjour. Nous vous conseillons de

n'apporter que le strict nécessaire et de ne pas garder sur vous vos objets de valeur lors de votre hospitalisation (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires...).

Les chambres sont équipées de coffres individuels. Nous vous recommandons vivement d'y déposer vos objets de valeur et vos papiers.

En dehors des objets déposés dans les coffres des chambres, la responsabilité de l'Etablissement ne peut être engagée, compte tenu de cette information.

Nous vous prions de bien vouloir vous munir seulement du montant des cautions qui vous seront demandées lors de votre admission, ainsi que du moyen de paiement nécessaire à l'acquittement intégral de vos frais lors de votre sortie.

Prothèses

Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels, et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact. Vous pouvez les confier à un membre de votre famille durant les périodes où ils ne vous sont pas indispensables.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à les mettre dans la boîte que nous vous fournirons. Nous vous déconseillons fortement de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tous autres supports susceptibles d'être jetés.

La responsabilité de l'Etablissement ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de perte ou de détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact durant votre séjour compte tenu de cette information.

Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux sont strictement interdits dans TOUT l'Etablissement.

Fleurs et plantes



Les fleurs font toujours plaisir, elles sont cependant déconseillées par rapport à l'hygiène de l'environnement. Les plantes sont interdites, la terre pouvant être une source de

contamination microbienne.

Les fleurs et les plantes sont strictement interdites dans les Unités de Surveillance Continue, en Réanimation, en Soins Intensifs Cardiologiques et en Service de Chirurgie Ambulatoire.

Le Parking

Un parking payant est à votre disposition. Des forfaits dégressifs s'adaptant à vos besoins sont également proposés. Renseignements et achat de forfait au point d'accueil VINCI (entrée du Parking P1).

Le parking P2 n'est pas équipé d'ascenseur. Des places réservées aux personnes à mobilité réduite sont à votre disposition à l'entrée de celui-ci.

Formalités

L'Etablissement respecte votre liberté de sortie. Cependant, seul le Médecin responsable de votre hospitalisation peut décider du moment de votre sortie. Nous vous prions de bien vouloir accomplir les formalités suivantes :

- Vous pourrez quitter l'Etablissement dès que l'infirmière vous aura remis **l'autorisation de sortie** signée par le médecin responsable. Dans le cas contraire, si vous voulez sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation qui dégagera l'Etablissement et les Praticiens de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.
- **Passer au secrétariat du service :**
 - Vous obtiendrez vos papiers de sortie, dont le bulletin de situation précisant la durée de votre séjour destiné à votre employeur et/ou aux organismes divers.
 - Vous réglerez les frais éventuels laissés à votre charge (voir détails dans rubrique « frais de séjour ») et récupérerez votre caution globale par courrier après votre sortie et l'acquittement intégral de vos frais.
 - Le chirurgien peut demander une visite de contrôle dans un délai variable et éventuellement des soins post-opératoires : dans ce cas, les rendez-vous fixés vous seront transmis avant votre départ.
 - Si l'hospitalisé(e) est mineur(e), la personne responsable de l'autorité parentale doit être présente, munie d'une pièce d'identité (Décret du 17/01/1974).
 - Si votre état de santé, confirmé par une prescription médicale, nécessite votre transport par une ambulance ou par un véhicule sanitaire léger, à votre domicile, vers une maison de convalescence (à prévoir lors de votre admission) ou de rééducation (en concertation avec le chirurgien), vous avez le libre choix de la compagnie d'ambulance (liste des transporteurs agréés par la ARS à votre disposition auprès du secrétariat de service).
 - Certains médecins exerçant au sein de l'Etablissement sont autorisés, de par leur secteur d'appartenance, à pratiquer des dépassements d'honoraires. Renseignez-vous auprès du médecin.

Dans le cadre de l'organisation des soins, nous vous demanderons le jour de votre sortie de bien vouloir libérer la chambre avant 12h00.

Veillez à ne rien oublier dans la chambre au moment de votre départ (documents médicaux ou radiologiques, objets personnels...).

Les documents médicaux afférents à votre hospitalisation (résultats d'examens de laboratoire, radiographies, ordonnances, etc...) nécessaires au suivi des soins, vous seront remis à votre sortie, et un compte rendu de votre hospitalisation sera envoyé avec votre accord, à votre Médecin traitant par le Médecin responsable de votre hospitalisation, afin d'assurer la continuité de votre prise en charge médicale.

Frais de séjour

- Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état de santé sont réglés directement à l'Etablissement par la Sécurité Sociale.
- Les prestations non couvertes par l'Assurance Maladie, et votre Caisse Complémentaire ou Mutuelle, comme le forfait journalier, la participation forfaitaire de 18€, le ticket modérateur, les suppléments d'honoraires des médecins, les suppléments que vous aurez demandés (chambre particulière, téléphone, télévision, lit et/ou repas accompagnant ...) restent à votre charge.
- Vous devez régler le forfait journalier dont le montant est fixé par décision gouvernementale. Ce forfait n'intervient pas dans le budget de l'Etablissement.
Exemples d'exonération du forfait journalier : bénéficiaire de l'Article 115 du Code des Pensions militaires, CMU, ambulatoire, accidents du travail, régime local Alsace Lorraine.
- Si vous êtes assuré(e) auprès d'une Mutuelle ou d'un Organisme complémentaire, faites valoir vos droits en présentant une attestation de prise en charge ou votre carte de mutualiste.
- Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur (soit 20% du tarif de responsabilité des caisses de Sécurité Sociale). Certaines mutuelles prennent en charge ou remboursent ce ticket modérateur ; il est conseillé aux mutualistes de se renseigner ou d'apporter leur contrat.

Exemples d'exonération du ticket modérateur

Prise en charge à 100% :

- Actes (ou interventions) CCAM $\geq$ à 120€
et actes NGAP $\geq$ à 60€
 - Accident du travail
 - Bénéficiaire de l'Article 115 du Code des
Pensions Militaires
 - Régime local Alsace Lorraine
 - Invalidité
 - Soins en rapport avec une maladie ayant
motivé l'octroi d'une couverture sociale à
100%
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture
sociale ou si votre prise en charge n'a pas été
acceptée, vous devrez régler l'intégralité des
frais de séjour.

Les frais d'hospitalisation peuvent être réglés en
espèces, chèques bancaires ou cartes bancaires.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence.

Les infections nosocomiales sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation mais indépendamment de tout acte chirurgical.

L'Etablissement est doté d'un CLIN chargé de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement, de mettre en place une politique opérationnelle de lutte contre les infections nosocomiales, selon la Loi n° 98-535 du 1^{er} janvier 1998 (relative au renforcement de la sécurité sanitaire et qui a marqué une étape majeure en inscrivant parmi les missions et obligations de l'ensemble des établissements de santé, l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales), le Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999 précisant les conditions d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de santé et la Circulaire n° 645 du 29 décembre 2000.

Le respect des règles élémentaires d'hygiène s'impose à tous, d'autant plus que leur application est une des conditions de la qualité des soins qui vous sont délivrés et conditionne le bon fonctionnement de nos établissements de santé (respect des protocoles : lavage des mains, tenue vestimentaire, bio nettoyage, équipement sanitaire...).

Tous les personnels de l'Etablissement conjuguent leurs efforts pour réduire le plus possible ce risque en observant une stricte hygiène des soins, en améliorant leurs techniques, en favorisant l'emploi des matériels et des produits à usage unique, en pratiquant des contrôles et des évaluations.

Toutes ces mesures sont assurées et coordonnées par le CLIN :

- Prévenir les infections en validant et en vérifiant la bonne observance des protocoles de soins
- Surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières
- Élaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène

- Améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière
- Mettre en place des actions de surveillance des infections nosocomiales
- Renforcer le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales
- Évaluer les actions menées.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Selon les Articles L.710-3-1 et 710-3-2 de la Loi n° 95-116 du 4 février 1995, les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. Ces moyens doivent être définis par le projet d'établissement visé à l'Article L.714-11.

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable pouvant conduire à l'allongement du temps de séjour au sein de l'établissement.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager et à vous donner toutes les informations utiles.

Les responsabilités du CLUD sont :

- de proposer, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale devant figurer dans le projet d'établissement (Article L.710-3-1 du code de la santé publique).
- de coordonner au niveau de l'ensemble des services de l'établissement toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.

Nous mettons en œuvre tous les moyens disponibles pour prendre en charge et soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est primordiale. C'est pourquoi un questionnaire « douleur » vous sera remis au cours de votre hospitalisation.

Vous trouverez également dans ce livret d'accueil, des annexes relatives aux modalités de lutte contre la douleur concernant les adultes et les enfants.

COmité des Vigilances et de GEstion des RISques (COVIGERIS)

Conformément à la Circulaire 2004-176 du 29 mars 2004, le COVIGERIS, organe commun à l'ensemble des Etablissements Sainte-Marguerite, développe un programme de gestion globale des risques et coordonne les différentes vigilances sanitaires réglementaires instaurées dans chacun des établissements. Cette organisation s'articule, pour la Gestion des risques, au travers d'une **Cellule de vigilance** et pour les Vigilances sanitaires, au travers de l'organisation mise en place par les **correspondants locaux des différentes vigilances sanitaires** encadrées.

Cellule de vigilance

La Cellule de vigilance est destinataire des fiches d'événements indésirables et est chargée conformément à une procédure d'en assurer le traitement (analyse et transmission aux responsables impliqués). Une analyse de ces événements indésirables est régulièrement assurée afin de mettre en place des actions correctives et préventives.

Matéριοvigilance

La matériovigilance a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux. (Article R.665.48 du Code de la Santé Publique).

Il est rappelé qu'on entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement, matière, produit à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales, et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques, ni par le métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens.

Toute personne ayant connaissance d'un incident ou d'un risque d'incident mettant en cause un dispositif doit le déclarer auprès du correspondant de matériovigilance.

Le matériel utilisé est contrôlé et traité selon les textes en vigueur.

Hémovigilance et Sécurité Transfusionnelle

L'hémovigilance est l'ensemble des procédures organisées depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition.

Le Décret du 24 janvier 1994 implique une surveillance particulière des patients transfusés.

Les procédures d'hémovigilance assurent notamment :

- la traçabilité des produits sanguins labiles administrés aux patients.
- l'évaluation des incidents transfusionnels ou des effets indésirables survenus éventuellement au cours des transfusions sanguines.

Ce secteur de vigilance fait l'objet des travaux d'une instance spécifique le **CSTH** (cf. ci-après).

Pharmacovigilance

La pharmacovigilance est l'ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effets indésirables des médicaments mis sur le marché.

Un médecin ou un personnel soignant constatant un effet indésirable ou inattendu susceptible d'être dû à un médicament doit prévenir le correspondant de pharmacovigilance, à savoir le pharmacien gérant.

Biovigilance

Elle a pour objet la surveillance :

- Des incidents ou risques d'incidents relatifs aux éléments et produits du corps humain utilisés à des fins thérapeutiques, aux produits, autres que les médicaments, qui en dérivent (exemple : poudre d'os obtenue à partir d'une tête fémorale) aux dispositifs médicaux incorporant ces mêmes éléments et produits, ainsi qu'aux produits thérapeutiques annexes (PTA).
- Des effets indésirables survenant chez un patient, donneur vivant ou receveur, et pouvant résulter de l'utilisation de ces produits.

Réactovigilance

Elle a pour objet la surveillance des incidents ou risques d'incidents relatifs aux dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, aux produits, réactifs, matériaux, instruments et systèmes, composants et accessoires, ainsi que les récipients pour échantillons, destinés spécifiquement à être utilisés in vitro, dans l'examen d'échantillons du corps humain.

Infectiovigilance

Elle a pour objet la surveillance des infections nosocomiales ou de tout épisode infectieux épidémique ou non survenant dans l'établissement ou au décours d'une hospitalisation. Cette surveillance fait l'objet d'une collaboration étroite avec le CLIN et son Président.

Identitovigilance

Elle a pour objet la surveillance et la gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients tout au long de leur prise en charge (soins, administrative...) et de leur parcours dans l'établissement.

POUR VOTRE SECURITE

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

Le port d'un bracelet personnalisé dès votre arrivée dans les services de soins jusqu'à votre sortie limite les erreurs d'identification.

Le bracelet ne doit être enlevé en aucun cas et conservé jusqu'à votre sortie.

Merci de nous aider à prendre soin de vous.



PIECES INDISPENSABLES

PIECE COMPLEMENTAIRE

→ DOSSIER MEDICAL

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

Pour votre sécurité, merci de présenter :

- Une pièce d'identité avec photographie
- Votre carte vitale

et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées

Ceci est une information diffusée par l'ANES (du site du Centre de la Santé)

12/08

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

Conformément aux articles R1221-31 et suivants du Code de la Santé Publique, le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance a pour mission de contribuer par ses études et ses

propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés dans l'établissement. Il veille à la mise en oeuvre des règles et procédures d'hémovigilance prévues par la présente section.

Il est notamment chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement. Il s'assure auprès des services responsables de la présence dans le dossier médical mentionné des documents relatifs aux actes transfusionnels et, le cas échéant, de la copie de la fiche d'incident transfusionnel. Il est saisi de toute question relative à la collaboration des correspondants d'hémovigilance de l'établissement de transfusion sanguine et de l'établissement, et plus généralement de toute question portant sur les circuits de transmission des informations, en vue d'améliorer l'efficacité de l'hémovigilance. Il se tient informé des conditions de fonctionnement des dépôts de sang. Il est averti des incidents transfusionnels inattendus ou indésirables et conçoit toute mesure destinée à y remédier.

Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Conformément aux articles R5126-48 et suivants du Code de la Santé Publique, la commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles participe par ses avis à l'élaboration :

- De la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement.
- Des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Commune à l'ensemble des Etablissements Sainte-Marguerite elle est organisée au sein de chaque établissement en Commissions Locales :

« La Commission Locale Livret thérapeutique »

Cette commission est chargée principalement de l'élaboration du livret thérapeutique, assorti de recommandations.

« La Commission Locale des Antibiotiques »

Cette commission est chargée principalement d'établir la liste des antibiotiques disponibles dans l'établissement et de ceux à dispensation contrôlée. Elle est chargée de la rédaction et de la validation des recommandations de bon usage, ainsi que du suivi des consommations d'antibiotiques en relation avec le laboratoire de biologie.

« La Commission Locale Gaz Médicaux et Sécurité Anesthésique »

Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) des installations de distribution des gaz médicaux ainsi que plus largement de la sécurité anesthésique.

« La Commission Locale Circuit du Médicament et des DMS »

Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) de la sécurisation et l'amélioration du circuit du médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (DMS).

Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Conformément à une circulaire de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins, (circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002), le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration.

Le comité est composé de différentes catégories professionnelles, concernées par l'alimentation et la nutrition du patient (du personnel de restauration aux médecins en passant par le personnel paramédical).

La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

Démarche Qualité Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont disponibles et consultables :

- A l'affichage dans les halls d'accueil
- Sur le site Internet de l'Etablissement, rubrique « Indicateurs qualité / Sécurité des soins »

Certification de la Haute Autorité de Santé :

La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de l'Etablissement ; elle s'inscrit dans le cadre de l'Accréditation initiée par l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES – Ministère de la Santé) devenue depuis août 2004, la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les Etablissements Sainte-Marguerite sont engagés dans la procédure de certification de la HAS ; procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à un établissement volontaire une reconnaissance de qualité au regard de références préalablement établies par la HAS. La mise en place d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés, place les patients au centre du système de soins.

Afin de nous aider dans cette démarche, il vous sera remis lors de votre admission, un questionnaire de satisfaction portant sur des éléments essentiels de votre séjour. Sachez que chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation minutieuse et la moindre de vos observations, suggestions ou remarques est prise en considération. Nous vous demandons de bien vouloir déposer vos questionnaires dans les boîtes prévues à cet effet, ceci afin de respecter la confidentialité des informations recueillies.

Cette démarche qualité a renforcé au sein de l'établissement l'exhaustivité du système documentaire, la traçabilité des procédures et a favorisé l'implication des personnels face à la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients.

Vous pouvez consulter les rapports de Certification de l'Etablissement délivrés par la Haute Autorité de Santé sur notre site internet :

www.hopital-beauregard-marseille.fr
rubrique « Qualité et Gestion des Risques ».

Consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hormis le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez de la part des médecins et des chirurgiens une information claire sur les actes qui seront pratiqués, les risques éventuels, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques. Vous pourrez demander toutes informations complémentaires, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion. Toutes ces informations vous seront transmises votre médecin ou chirurgien lors de la visite de consultation.

Le consentement des détenteurs de l'autorité parentale est nécessaire pour un patient mineur, ainsi que pour les représentants légaux de l'incapable majeur.

Accès à votre dossier médical

Les informations issues de la Loi n° 2002 - 303 du 04 mars 2002 et du Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 relatives aux droits du malade et à la qualité du système de santé, aux traitements et aux soins qui vous seront délivrés, seront rassemblées dans un dossier médical personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

Votre médecin traitant sera informé, si vous le souhaitez, du déroulement de vos soins. Il pourra, sur votre demande, consulter votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.

Ce dossier est conservé par l'établissement à l'issue de votre hospitalisation selon la réglementation en vigueur. *Aux termes de l'Article R 1112-7 du Code de la Santé Publique, le dossier médical doit être conservé 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. En cas de décès du patient après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant 10 ans à compter de la date du décès. Lorsque cette conservation de 20 années s'achève avant le 28^{ème} anniversaire du patient, la conservation est prorogée jusqu'à cette date.*

Vous pouvez accéder à ces informations directement, ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, en adressant un courrier recommandé à la Direction de l'Etablissement en mentionnant précisément vos coordonnées et celles du médecin responsable

de l'hospitalisation. La demande peut être faite par l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou incapable) ou ses ayants droit (s'il est décédé).

Aucune information par téléphone sur votre état de santé ne peut être donnée par l'équipe médicale.

Si les informations auxquelles le patient souhaite accéder datent de plus de 5 ans, un délai maximum de 2 mois peut être nécessaire à leur communication. Les frais de délivrance de ces copies sont laissés à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'Article L.1111-7 du code de la santé publique.

Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI)

Dans le cadre de la mise en place obligatoire* au sein des cliniques privées du PMSI (Programme de Médicalisation du Système d'Information), nous vous informons que, désormais, des données administratives et médicales, concernant tous les patients hospitalisés, font l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Le traitement informatisé, dont la mise en œuvre fait l'objet d'une déclaration à la CNIL** s'effectue dans les conditions fixées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous pouvez exercer vos droits d'accéder ou de rectifier ces données par l'intermédiaire du médecin que vous désignerez.

Décret d'application n° 94-666 du 27 juillet 1994 (art.710-5 du code de la santé publique) et Arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale et à la transmission aux agences régionales de l'hospitalisation, aux organismes d'assurance maladie et à l'Etat d'informations issues de ce traitement

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, et au Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (ex Commission de Conciliation) est en place.

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le code de la santé publique prévoit :

« Art. R. 1112-91. – 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.

« Art. R. 1112-92. – 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 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.

« Art. R. 1112-93. – 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, la 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.

« Art. R. 1112-94. – 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. »

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Surveillante Générale, ou de solliciter un entretien avec la Direction.

Toute expression d'une plainte peut également se faire en envoyant un courrier à la « **Cellule de Gestion des Réclamations et des Plaintes** » à l'adresse suivante :

Mme M. DEGRENNÉ
HOPITAL PRIVE BEAUREGARD - CS 60081
130425 MARSEILLE CEDEX 12

Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CRUQ.

La saisie du médecin médiateur se fait par demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

La CRUQ exerce une permanence le jeudi de 14h00 à 15h00 ; tout patient désirant rencontrer la personne chargée de cette permanence doit s'adresser à l'accueil et sera orientée vers le membre de la commission assurant cette permanence.

Vous pouvez la contacter par fax au **04.91.12.10.15**.

L'Etablissement s'engage à étudier votre requête dans les plus brefs délais.

Protection juridique des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e)s ou assisté(e)s afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la Loi du 03 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protections juridiques (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation. Nous vous conseillons de contacter votre avocat pour plus d'information à ce sujet.

L'accueil se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour tout renseignement aux heures d'ouverture du service.

Pour tout patient, y compris les majeurs protégés, l'hospitalisation libre, dans un établissement habilité à soigner les personnes atteintes de troubles mentaux, est la règle.

De ce fait, tant pour des raisons pratiques que par respect du patient, dans l'esprit de la loi, il convient toujours de tenter d'obtenir le consentement du patient ou celui de son représentant.

Consignes de sécurité

Sécurité incendie :

La Circulaire Ministérielle n° 4 du 27/01/1994 rappelle les dispositions relatives à la sécurité contre le risque d'incendie et de panique dans les établissements de santé.

L'Etablissement est équipé de systèmes de détection et d'alarme d'incendie.

Pour des raisons de sécurité, prenez connaissance dès votre arrivée des consignes d'évacuation en cas d'incendie affichées dans les couloirs de l'Etablissement et lisez attentivement les consignes « En cas d'incendie ».



Pour la sécurité de tous, il est **strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'Etablissement**, conformément à la réglementation en vigueur (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif). Cette interdiction s'applique aux patients, aux visiteurs et aux professionnels de santé. Toutefois des emplacements sont réservés aux fumeurs à l'extérieur de l'Etablissement.

En cas d'incident, veuillez alerter le personnel de l'établissement et suivre leurs instructions.

Nous vous remercions de votre compréhension et comptons sur votre clairvoyance.

Afin de ne pas gêner l'intervention des secours, il est recommandé de respecter les interdictions de stationnement sur le parking de l'Etablissement.

Détentions illicites :

Nous vous informons que la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est interdite au sein de l'établissement.

Personne de confiance / Personne à contacter

En application de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, lors de toute hospitalisation, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance dans l'hypothèse où ce même patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Par ailleurs, il est important de nous communiquer les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin.

Recherche biomédicale

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, cela afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

Il vous sera peut être proposé de participer à certains protocoles de recherche. Dans ces conditions, une information écrite vous sera remise, expliquant les modalités de la prise en charge thérapeutique.

Si vous acceptez, vous bénéficiez de la loi sur la protection des personnes qui se prêtent à la recherche biomédicale. Vous signerez un formulaire de « consentement éclairé » établi dans le but de garantir la protection et les droits du patient. Vous en conserverez un exemplaire. La loi du 20 décembre 1988 modifiée par la loi du 25 juillet 1994, vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette démarche.

Aucune expérimentation ne peut être menée sans accord. Votre consentement doit toujours vous être demandé. Il doit être recueilli par écrit. Vous êtes libre de refuser de participer à la recherche ou à tout moment de mettre un terme à votre participation.

Don d'organes et de tissus

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi N° 2004 - 800 du 6 Août 2004 relative à la Bioéthique.

Elle fixe le principe selon lequel un prélèvement d'organes peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Toutefois vous pouvez vous y opposer par tout moyen :

- Inscription sur le **Registre National des Refus BP 2331 - 13213 Marseille Cedex 02**
- Déclaration orale auprès de la famille ou du personnel soignant afin qu'ils témoignent si besoin
- Déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Le prélèvement à des fins thérapeutiques ou scientifiques sur un mineur ou un majeur sous tutelle requiert le consentement écrit des titulaires de l'autorité parentale pour le mineur ou du tuteur pour le majeur sous tutelle.

Pour une information plus détaillée vous pouvez consulter le site Internet de l'Association française pour le **Don d'Organes et de Tissus humains** : www.france-adot.org ou alors contacter l'ADOT 13 par au : 04.91.45.22.14

Directives anticipées

(cf. article L.1111-11 du code de la santé Publique)

Toute **personne majeure** peut, si elle le souhaite, **rédiger** des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante lors de votre hospitalisation.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

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

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



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Charte du respect de la Confidentialité, de la Dignité et de l'Intimité du patient



L'ensemble des personnels et professionnels de santé intervenant dans les Etablissements Sainte-Marguerite s'engage à respecter les termes de cette Charte dont l'un des objectifs est de répondre à l'article 9 de la Charte de la personne hospitalisée :

« 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 ».

En règle générale

- Veiller, en toutes circonstances, au respect de l'intimité du patient
- Respecter la dignité du patient, en particulier dans le dialogue soignant-soigné (pas de tutoiement ni de familiarité)
- Transporter les dossiers des patients dans le respect des règles de confidentialité établies
- Respecter, dans la mesure du possible, les cultures, croyances et pratiques religieuses du patient
- Ne pas prononcer le nom d'un patient devant un autre patient ou dans les locaux publics de l'établissement
- Ne pas donner le motif d'hospitalisation, ni d'information sur l'état de santé d'un patient à des personnes non habilitées
- Faire respecter les horaires de visite pour favoriser le repos des patients
- Eliminer les documents nominatifs concernant les patients selon les règles établies
- Respecter la volonté du patient en cas de demande de non divulgation de présence
- Respecter la procédure interne pour toute demande d'accès aux informations d'un dossier patient

A l'accueil

- Accueillir individuellement les patients entrants
- Dispenser discrètement les informations nécessaires aux patients et visiteurs
- Ne pas exposer de documents nominatifs sur le bureau de l'accueil à la vue du public
- En l'absence de l'hôtesse d'accueil ne pas laisser apparaître sur l'écran de l'ordinateur des informations nominatives relatives aux patients

Aux admissions et secrétariats

- Faire respecter la limite de confidentialité
- Procéder de manière confidentielle au questionnement du patient pour la constitution du dossier administratif

En service de soins

- Dès l'admission dans le service, poser un bracelet d'identification du patient
- Dans les chambres en règle générale :
 - frapper avant d'entrer,
 - fermer les portes,
 - ne laisser aucun document nominatif,
 - demander aux visiteurs de sortir lors des soins
- Dans les chambres doubles en particulier :
 - interpellé le patient discrètement,
 - établir le recueil de données du patient en faisant preuve de discrétion,
 - lors de soins dispensés à un patient mettre en place le matériel adapté afin de préserver son intimité
- Ne pas pratiquer de soins ni de visites dans les couloirs
- Recevoir les familles dans un local approprié et non dans un endroit public
- Interdire l'accès des infirmeries aux patients et à toute personne non autorisée

Au bloc opératoire

- Ne pas laisser stationner des patients en brancard devant le tableau nominatif de planification des interventions
- Procéder au questionnement du patient discrètement en tenant compte de la proximité d'autres patients
- Préserver l'intimité du patient

Lutter contre la douleur

C o n t r a t d ' e n g a g e m e n t

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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible

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

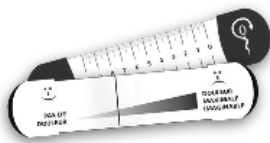
Prévenir

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

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
Les douleurs après une intervention chirurgicale
Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en



Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- **En répondant** à vos questions
- **En vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- **En utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

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

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

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

Informé Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

Adapter Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

Évaluer* Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

***Conformément aux Directives du Plan Gouvernemental Douleur, il est important que vous remettiez le questionnaire complété à l'infirmier(e) car il constitue un élément essentiel de votre dossier.**

Soulager la douleur de votre enfant c'est possible



Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à **prendre en charge** la douleur de votre enfant et à vous donner toutes les informations utiles.

Prévenir et soulager la douleur, c'est possible.

Votre enfant est hospitalisé, toutes ses douleurs doivent être prises en compte et soulagées :

- celles provoquées par la maladie elle-même et qui empêchent ses activités habituelles.
- celles qui sont prévisibles et nécessaires pour le soigner : les douleurs lors de gestes quotidiens (déplacer l'enfant, faire sa toilette...), lors de certains soins et examens (piqûres, pansements, pose de sondes...) ou lors d'une opération.

Comment savoir que votre enfant a mal ?

Tous les enfants ne réagissent pas de la même manière devant la douleur. Pour traiter la douleur il faut d'abord l'évaluer. Cette évaluation permet ensuite de vérifier l'efficacité des traitements.

Les enfants ne savent pas toujours dire où, décrire comment et « combien » ils ont mal. Selon l'âge de l'enfant et ses capacités à communiquer, on utilise différentes méthodes :

- pour les plus jeunes enfants ou les enfants handicapés ce sont les soignants qui évaluent la douleur en remplissant régulièrement des « grilles d'observations ».
- à partir de 4-6 ans, l'enfant peut dire lui-même « combien » il a mal en répondant aux questions de l'équipe soignante ou avec une échelle visuelle adaptée.



Comment le soulager ?

Il existe différents moyens : souvent un seul suffit, mais il faut parfois en utiliser plusieurs.

L'enfant ressentira moins la douleur s'il est bien entouré, s'il a confiance et s'il comprend ce qui se passe. Quand on a moins peur, on a moins mal...

Les médicaments qui agissent contre la douleur sont classés en trois catégories selon leur puissance (depuis le paracétamol jusqu'à la morphine).

On les utilise en fonction de l'intensité de la douleur : modérée, importante ou intense.

Les médicaments sont donnés sous des formes variées : comprimé, sirop, suppositoire, pommade, perfusion, inhalation...

Pour certains soins douloureux, (piqûres, pansements, points de suture...) l'équipe soignante peut utiliser d'autres méthodes telles que :

- pratiquer une anesthésie locale (spray, crème anesthésiante, injections...)
- faire respirer un mélange gazeux (oxygène et protoxyde d'azote) qui permet d'avoir moins mal et moins peur
- ou encore, faire une anesthésie générale

Dans tous les cas, il est important de faire part à l'enfant de la décision médicale et de lui expliquer le déroulement des soins afin de favoriser sa participation : il peut par exemple enlever lui-même un pansement, tenir le masque...

Votre rôle est essentiel

Vous qui connaissez votre enfant mieux que quiconque, soyez son porte-parole. Vous connaissez son comportement habituel et la façon dont il

exprime ses douleurs ; signalez à l'équipe soignante ses modifications de comportement, ses douleurs, ses peurs, ses pleurs et ses peines.

Votre présence à côté de lui et en particulier lors des soins douloureux, est un soutien pour votre enfant surtout lorsqu'il est petit. Vous pouvez le rassurer, le distraire, l'encourager, le consoler.

N'oubliez pas !

Plus l'enfant est jeune moins il comprend pourquoi il a mal ou pourquoi « on lui fait mal, pour le soigner... »

Tous les enfants ressentent la douleur, même les nouveau-nés et les bébés.

Dire que l'on a mal n'est pas un signe de faiblesse.

Certains enfants n'osent pas dire qu'ils ont mal, pour ne pas inquiéter leurs parents, par peur d'avoir une piqûre ou de rester à l'hôpital.

Le dialogue est essentiel.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider, vous et votre enfant.

***N'oubliez pas d'emporter ce livret d'accueil lors de votre admission ;
il vous sera utile tout au long de votre hospitalisation.***

**La Direction, le Personnel et l'Equipe Médicale
vous souhaitent un bon séjour et un prompt rétablissement
au sein de notre Etablissement.**



*Ce livret d'accueil a été élaboré selon les recommandations de l'arrêté du
15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé*

... **NOTES** ...

[illegible]