



Clinique Bizet

— HEXAGONE SANTÉ PARIS —



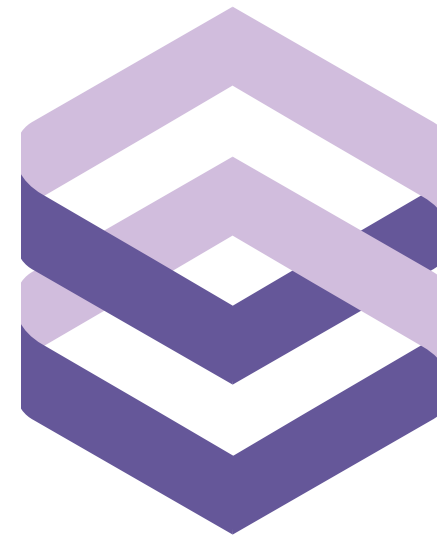
Livret d'accueil

du patient et de ses proches



Sommaire

Le mot d'accueil	p. 3
Une Clinique du Groupe Hexagone Santé Paris	p. 4
Votre parcours patient	p. 6
Vos principaux interlocuteurs	p. 10
Votre séjour en pratique	p. 12
Vos droits	p. 15
Nos engagements	p. 18
Charte de la personne hospitalisée	p. 22



Bienvenue

dans l'une des cliniques du Groupe
Hexagone Santé Paris

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans l'une des cliniques du Groupe
Hexagone Santé Paris.

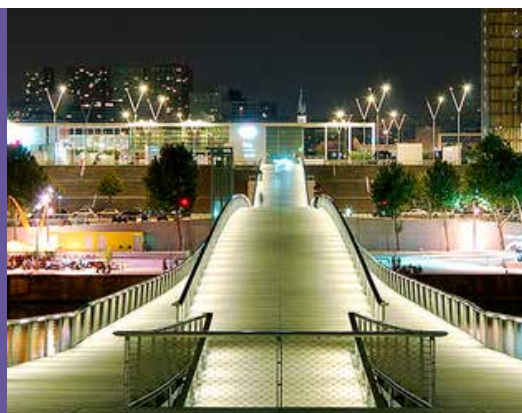
Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une intervention en ambulatoire ou en hospitalisation. Nous vous remettons ce livret afin de faciliter vos démarches administratives et médicales. Les modalités de fonctionnement interne de nos cliniques ainsi que vos droits et devoirs y sont également décrits. Vous disposez ainsi de toutes les informations pratiques afin d'appréhender au mieux votre séjour.

Nos équipes médicales, paramédicales et l'ensemble du personnel administratif, technique et hôtelier sont mobilisés pour vous offrir qualité et sécurité optimales dans le cadre de votre parcours de soins.

Les équipes de la clinique sont à votre écoute pour vous apporter des précisions complémentaires si besoin.

La direction

Une clinique du groupe Hexagone Santé Paris



BERCY



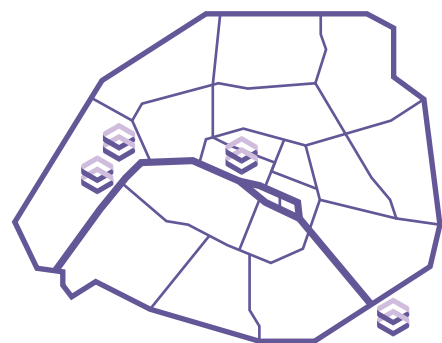
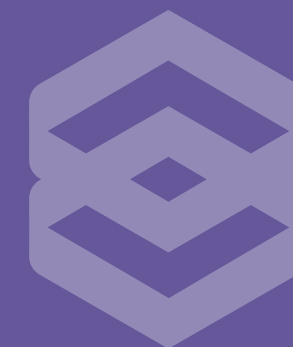
BIZET



LOUVRE



TROCADÉRO



Le Groupe **Hexagone Santé Paris** associe les compétences de la clinique Paris-Bercy, la clinique Bizet, la clinique du Louvre et la clinique du Trocadéro, 4 cliniques parisiennes reconnues pour la très grande qualité de leurs soins.

Regroupant plus de 320 praticiens, 500 professionnels, 400 lits et 30 salles de blocs opératoires, le Groupe Hexagone Santé Paris offre une réponse globale et transversale dans une trentaine de disciplines médicales, chirurgicales et paramédicales.

Son exigence et sa forte capacité d'innovation sont mises au service des patients via l'acquisition d'équipements de pointe, le déploiement de nouvelles technologies médicales, associés à une organisation efficace pour leur assurer un parcours de santé personnalisé et respectueux de chacun.

L'éthique, le courage, l'empathie, la bienveillance sont des valeurs portées et défendues par le Groupe Hexagone Santé Paris au service de l'excellence des soins.



HEXAGONE SANTÉ PARIS

LES PÔLES D'EXCELLENCE DU GROUPE HEXAGONE SANTÉ PARIS

Associer la haute expertise des praticiens et des professionnels du Groupe aux plateaux techniques de dernière génération, à l'optimisation du parcours et de la qualité des soins, à la mutualisation des ressources multidisciplinaires, à la recherche diagnostique et thérapeutique, telle est l'exigence constante du groupe Hexagone Santé Paris pour ses patients.

L'activité du Groupe Hexagone Santé Paris se distingue à travers ses spécialités :

Chirurgicales

- Bariatrique
- Digestive et viscérale
- Gynécologique et sénologique
- Maxillo-faciale et stomatologique
- Ophtalmologique
- Orthopédique et traumatologique
- Oto-rhino-laryngologique
- Plastique, esthétique et reconstructrice
- Proctologique
- Rachis
- Thoracique
- Urologique
- Vasculaire

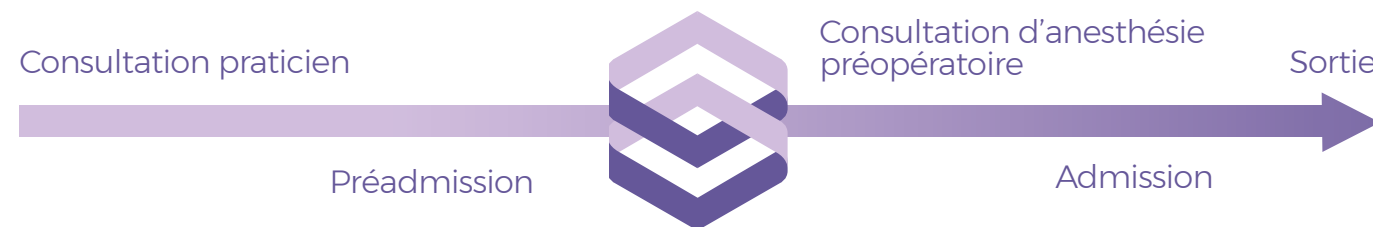
Médicales

- Acupuncture
- Anesthésie-réanimation
- Angiologie
- Cardiologie
- Chimiothérapie
- Douleur
- Endocrinologie
- Hépato-gastro-entérologie
- Oncologie
- Pneumologie
- Soins de suite et réadaptation cardio-vasculaire
- Soins palliatifs

Paramédicales

- Kinésithérapie
- Nutrition
- Ostéopathie
- Sophrologie

Votre parcours patient



TROIS MODES D'HOSPITALISATION SPÉCIFIQUES

HOSPITALISATION CLASSIQUE

Votre médecin vous a prescrit une hospitalisation qui pourra durer plusieurs jours. Vous serez accueilli(e) par une équipe pluridisciplinaire dans nos services.

HOSPITALISATION AMBULATOIRE

Grâce aux progrès conjugués de la chirurgie et de l'anesthésie, il est de plus en plus possible de programmer une opération chirurgicale sur une seule journée. Nos patients sont admis dans l'une de nos cliniques le jour de l'intervention et en repartent dans la journée dans des conditions de sécurité optimales.

PRISE EN CHARGE DES ENFANTS EN CHIRURGIE

Une organisation est prévue pour accueillir enfants et adolescents ainsi que leur entourage dans le respect et l'écoute de leurs besoins spécifiques afin de rendre le temps d'hospitalisation le plus agréable possible.

Tout a été pensé et mis en œuvre pour faciliter votre prise en charge et fluidifier votre parcours de soins avant, pendant et après votre séjour.

CONSULTATION PRATICIEN

Merci de vous munir de votre dossier médical complet : radiographies, échographies, ordonnances, examens de laboratoire, ordonnance des traitements personnels en cours éventuellement.

CONSULTATION D'ANESTHÉSIE PRÉOPÉRATOIRE

Une consultation d'anesthésie est obligatoire pour les patients devant subir une intervention chirurgicale ou un examen endoscopique. Cet examen est à faire au moins 48 heures avant l'intervention.

Si vous suivez des traitements antiagrégants ou anticoagulants, la visite doit avoir lieu 10 jours avant.

Merci de vous munir de votre dossier médical : ordonnances, courrier de votre praticien, examens de laboratoire, ordonnance des traitements personnels en cours, examens antérieurs.

PRÉADMISSION

Afin de préparer au mieux votre séjour, il est nécessaire d'effectuer les formalités administratives de préadmission auprès des secrétaires de la clinique.

HÉBERGEMENT

Si vous souhaitez séjourner en chambre particulière, nous vous invitons à la pré-réserver dès la préadmission.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Peut, selon votre mutuelle, être prise en charge partiellement ou en totalité. Nous vous conseillons de contacter votre assurance complémentaire avant votre admission afin de connaître de façon précise le montant pris en charge dans le cadre de votre garantie.

Certaines chambres sont équipées pour accueillir des patients à mobilité réduite.

VOTRE ACCOMPAGNANT

Un lit supplémentaire peut être installé dans votre chambre particulière pour permettre à l'un de vos proches de rester près de vous. Faites-en la pré-réserve si vous le souhaitez dès la préadmission.

ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre séjour dans l'établissement se fasse en toute discrétion et bénéficier d'une procédure de non divulgation d'identité, nous vous invitons à le signaler.

VOTRE IDENTIFICATION

Nos cliniques sont engagées dans une démarche d'identitovigilance. La saisie précise de votre identité (nom de naissance, nom d'usage, prénom, date de naissance) et de vos données administratives est pour vous un gage de sécurité. Ne vous inquiétez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier.

Le bracelet d'identification remis lors de votre arrivée permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention.





ADMISSION

Les admissions se font tous les jours de la semaine :

- Si vous êtes admis(e) la veille de votre intervention, votre admission se fera entre 14h et 17h.
- Si vous êtes admis(e) le jour de votre intervention, l'horaire de votre admission vous sera confirmé la veille de votre entrée.

Nous vous demandons de respecter l'horaire qui vous avait été fixé. Une secrétaire vous accueillera, vérifiera que vous disposez bien de tous les documents nécessaires à votre hospitalisation.

Nous vous remercions de vous présenter au bureau des admissions avec les documents suivants :

- Pièce d'identité (carte d'identité ou passeport en cours de validité)
- Carte vitale ou attestation

- Carte mutuelle complémentaire en cours de validité et éventuellement la prise en charge délivrée par votre mutuelle
- Dossier médical complet : radiographies, échographies, ordonnances, examens de laboratoire, ordonnance des traitements personnels en cours, le courrier de votre praticien...
- Pour les patients mineurs ou sous tutelle, la pièce d'identité **des deux représentants de l'autorité parentale ou du tuteur légal** (sur présentation des documents en vigueur). L'autorisation d'opérer devra être signée par **tous les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur légal** au plus tard le jour de l'entrée. En cas de divorce ou de séparation des deux parents : le jugement de divorce (ou séparation) servant de justificatif de l'autorité parentale.

Vous serez ensuite orienté(e) vers l'équipe de soins qui vous prendra en charge.

Afin d'assurer la continuité de votre traitement pendant le séjour, il vous est demandé d'apporter :

- **Les ordonnances de vos traitements en cours.** Elles seront présentées aux médecins qui assurent votre prise en charge ;
- **Vos médicaments personnels.** Ils sont à remettre aux infirmier(e)s à votre arrivée lors de votre hospitalisation.

Ces médicaments permettront d'assurer la continuité de votre traitement dans l'attente qu'ils vous soient délivrés par la pharmacie de l'établissement. Pour des raisons de sécurité, ils doivent être rangés dans l'armoire à médicaments du service, un espace réservé et sécurisé. Ils vous seront remis lors de votre sortie.

VOTRE SORTIE

JOUR DE DÉPART

C'est le praticien qui décide du jour de votre sortie et de ses modalités.

L'infirmier(ère) de service vous aide pour les modalités pratiques.

Le jour de votre départ, vous devez vous présenter au service des admissions afin de réaliser vos formalités de sortie administrative. Une personne de votre entourage peut les faire pour vous si vous n'avez pas la possibilité de vous déplacer. Si la personne hospitalisée est mineure, le responsable légal doit être présent pour réaliser sa sortie administrative, munie d'une pièce d'identité officielle.

Si vous quittez la clinique de votre propre initiative, vous devez signer une attestation de sortie contre avis médical qui dégagera la responsabilité de la clinique.

Pour une sortie lors d'une hospitalisation ambulatoire, UN ACCOMPAGNANT EST INDISPENSABLE pour rentrer à votre domicile (le taxi seul n'est pas un accompagnant). Vous ne devez ni conduire de véhicule ni rester seul(e) la première nuit.

PRESCRIPTION MÉDICALE

À la fin de votre séjour, votre traitement personnel vous sera restitué. Si nécessaire, le médecin référent de votre hospitalisation vous remettra, et/ou fera parvenir à votre médecin traitant, une prescription médicale modifiée.

La prescription sera rédigée en DCI (Dénomination Commune Internationale). Il s'agit du nom de la substance active contenue dans un médicament. Définie par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), la DCI permet d'éviter tout risque de confusion. Elle sert de langage commun à l'ensemble des professionnels de santé et des patients, quel que soit leur pays.

Les médicaments génériques qui vous seront administrés contiennent les mêmes principes actifs (substances à l'origine de l'efficacité du traitement) et répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité que les médicaments princeps. Pour en savoir plus, renseignez-vous sur le site internet : medicaments.gouv.fr.

TRANSPORT POUR LE RETOUR À DOMICILE OU EN MAISON DE CONVALESCENCE

Votre état de santé peut nécessiter le recours à une ambulance, à un Véhicule Sanitaire Léger ou à un taxi conventionné. Ce transport fait l'objet d'une prescription médicale réalisée par votre praticien.

Si tel était le cas, l'infirmier(ère) du service se chargera de l'organisation de votre transport et vous remettra un bon de transport signé par le médecin et à remettre par vos soins à l'ambulancier.

La prise en charge du transport peut être assurée en partie par la Sécurité sociale et votre mutuelle selon vos conditions de garantie.

VOTRE SATISFACTION

À l'issue de votre séjour, vous recevrez notre questionnaire de satisfaction par SMS et éventuellement un mail de la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de l'enquête e-Satis. Vous contribuerez ainsi à faire évoluer la qualité de nos services en nous partageant vos observations.

N'hésitez pas à nous faire part également de vos remerciements. Nos professionnels qui ont à cœur d'améliorer en permanence votre prise en charge y sont très sensibles.



Vos principaux interlocuteurs



Une équipe pluridisciplinaire est présente 24h/24 pour vous apporter les soins, examens et traitements dont vous avez besoin. Le travail du personnel est organisé de façon à vous garantir la continuité des soins. De part leur écoute et leurs compétences, les professionnels au sein de la clinique sont en mesure de s'adapter en permanence à l'évolution de votre état de santé.



L'ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale doit vous informer lors des consultations, des bénéfices et des risques induits par les actes dont vous allez bénéficier. Elle s'assure que vous bénéficiez de la meilleure qualité des soins.

Votre médecin vous informe de votre état de santé, de son évolution et des traitements mis en œuvre. Il est à la disposition de vos proches qu'il tiendra informés si vous le souhaitez.

Le médecin anesthésiste détermine la technique d'anesthésie la plus adaptée en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux. Il vous explique son rôle avant, pendant et après l'intervention.

Une permanence médicale est assurée 24h/24 et 7j/7 pour assurer la continuité de votre prise en charge.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Les responsables de soins, responsable de l'ensemble des équipes, assurent l'application de la politique des soins et mettent en œuvre les moyens pour garantir leur qualité.

Ils sont également animateurs de l'équipe soignante, font le lien entre votre famille et le personnel soignant. Ils peuvent répondre à toutes vos questions d'ordre général.

Les infirmier(ère)s sont chargé(e)s de la surveillance des soins relevant d'une prescription médicale et leur rôle propre de soignant.

Les aides-soignant(e)s assurent, en collaboration avec les infirmier(ère)s, les soins d'hygiène et de confort et vous aident dans les actes de la vie quotidienne.

Les brancardiers assurent vos déplacements dans l'établissement.

Les services médico-techniques, manipulateurs de radiologie, techniciens de laboratoire, pharmaciens et préparateurs en pharmacie contribuent à la qualité de votre prise en charge.

Les soins de support, psychologues, diététicien(ne)s, tabacologues, kinésithérapeutes... interviennent sur prescription médicale ou à votre demande.



CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des professionnels est soumis au secret médical et administratif ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toute information vous concernant est conservée dans une stricte confidentialité. Voir chapitre « Protection de vos données à caractère personnel ».

LES ÉQUIPES HÔTELIÈRES

Elles sont garantes de votre confort, de la propreté et de l'entretien des locaux et œuvrent tous les jours au service et au bien-être des patients : service des repas, bionettoyage des chambres et des espaces communs.

LES SERVICES TECHNIQUES

Ils sont chargés de la logistique, de l'entretien et de la maintenance des équipements et des bâtiments.

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

En charge de la gestion administrative de votre dossier, elle est à votre disposition pour vous accueillir et vous renseigner.

Votre séjour en pratique



VISITES

Les visiteurs sont les bienvenus, sauf avis médical contraire.

Demandez à vos visiteurs :

- d'être en nombre raisonnable (2 personnes souhaitables)
- d'être discrets
- de quitter votre chambre au moment des soins
- de quitter la clinique avant 19 h
- Par mesure de précaution, il est déconseillé aux jeunes de moins de 15 ans de rendre visite aux patients. En effet, ils peuvent être porteurs de germes qui représentent un risque pour des personnes affaiblies.

Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- vous rendre visite s'ils sont porteurs d'un virus contagieux (gastro-entérite, rhume, grippe...)
- apporter des fleurs et des plantes en pot car elles présentent un risque infectieux important
- utiliser votre salle de bain
- venir avec un animal

RESPECT DU PATIENT

Afin de respecter le repos du patient nous vous demandons de :

- limiter le nombre de visiteurs dans les chambres doubles
- venir aux heures de visites autorisées
- éviter le bruit dans les couloirs
- bien vouloir mettre vos téléphones en mode silencieux.

TÉLÉPHONE FIXE

Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique. La ligne est à disposition sur simple demande auprès de nos équipes administratives. Vous pouvez disposer d'une ligne personnelle directe qui vous permet d'appeler ou être appelé(e) sans passer par l'accueil. Un code et un numéro individuel vous seront attribués. Pensez à communiquer votre ligne directe à vos proches. Le listing de vos communications vous sera présenté et vos communications facturées lors de votre sortie.

TÉLÉPHONE PORTABLE

En raison des risques d'interférences avec les dispositifs médicaux (dont les stimulateurs cardiaques), l'usage des téléphones portables est déconseillé dans l'établissement.

TÉLÉVISION ET ACCÈS INTERNET

Sur demande auprès de nos équipes administratives, toutes les chambres disposent d'une :

- Télévision avec télécommande
- Connexion WIFI.

DÉPÔT D'ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Il vous est vivement déconseillé d'apporter des objets de valeur. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, nos cliniques disposent d'un coffre-fort sécurisé à l'accueil et dans certaines chambres. Les dépôts et retraits sont à effectuer au bureau des admissions aux heures d'ouvertures des bureaux par vous-même ou par une personne que vous aurez mandatée par écrit avec votre pièce d'identité.

La direction décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets qui ne lui auraient pas été confiés (argent, bijoux, chèquiers, portefeuille, papiers d'identité, téléphone portable, ordinateur, tablette, etc.).

LINGE ET EFFETS PERSONNELS À APPORTER

N'oubliez pas d'apporter quelques effets personnels pour votre séjour :

- Linge de nuit et chaussons
- Tenue confortable (survêtement...)
- Nécessaire et linge de toilette (serviette, gant...)
- Sèche-cheveux.

PROTHÈSES DENTAIRES ET AUDITIVES, PIERCING, LUNETTES...

Si vous portez une prothèse dentaire, auditive ou piercing, signalez-le dès votre arrivée à l'infirmier(ère) du service. Vous ne pourrez pas la ou le garder pendant votre intervention.

À défaut, l'établissement ne pourra être tenu responsable de leur perte ou détérioration.

TENUE VESTIMENTAIRE

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons de bien vouloir vous vêtir d'une robe de chambre, de vous chauffer et de prévenir les infirmiers(ères) afin de ne pas perturber l'organisation des soins.



Conformément à l'article 9 de l'Arrêté du 30 mai 2018 relatif à l'information des personnes destinataires d'activités de prévention, de diagnostic et/ou de soins :

« Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins. ».

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

LES FRAIS D'HOSPITALISATION COMPRENNENT :

- Les frais de séjour,
- Le forfait journalier et éventuellement : des suppléments d'honoraires médicaux.
- Les suppléments hôteliers (chambre particulière, télévision, lit accompagnant)

LES FRAIS DE SÉJOUR

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

1 - Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % : c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur.

Les principaux cas étant les suivants :

- pour les interventions chirurgicales dont le tarif est supérieur à 120€,
- lorsque votre séjour dépasse 30 jours,
- pour les personnes atteintes de l'une des 30 maladies répertoriées comme longues et coûteuses,
- pour les personnes handicapées, invalides et les anciens combattants

2 - Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % : les 20 % restants (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis sera établi et le montant des frais vous sera demandé dès votre admission dans l'établissement.

LE FORFAIT JOURNALIER

Vous devrez régler le montant du forfait journalier qui correspond à une contribution minimale représentant les dépenses que le patient aurait normalement

supportées qu'il soit ou non hospitalisé. Ce montant est demandé pour le compte de la sécurité sociale. Selon votre mutuelle, il peut être pris en charge dans le cadre de votre garantie santé.

En sont exonérés, les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de la CMU (Couverture Médicale Universelle), les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

LA PARTICIPATION ASSURÉ TRANSITOIRE

Depuis le 1er septembre 2006, une Participation Assuré Transitoire (PAT) est demandée aux assurés pour les actes chirurgicaux et médicaux ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 ou dont le tarif est égal ou supérieur à 120 €, que ce soit en hospitalisation ou en ambulatoire.

Certaines catégories d'assurés (patients atteints d'affections de longue durée, femmes enceintes, etc.) en sont exemptées. En général, ce forfait est pris en charge par les mutuelles.

LES SUPPLÉMENTS D'HONORAIRES

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

Dans ce cas, les praticiens sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires dont ils vous ont préalablement informés par écrit.

TRADUCTEURS ET INTERPRÈTES

Des professionnels de nos établissements peuvent vous servir d'interprètes et faciliter vos démarches. La liste de ces personnes est disponible dans l'ensemble des services soignants et à l'accueil.

LAÏCITÉ, LIBERTÉ DE CULTE

Conformément à la législation en vigueur dans les établissements de santé, la liberté du culte est respectée. Tous les usagers ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité de l'établissement, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Durant votre séjour, vous pouvez demander l'assistance d'un représentant de votre religion.

VOTRE CHAMBRE

La clinique met à votre disposition des chambres individuelles ou doubles. Vous pouvez demander une chambre individuelle moyennant un supplément.

VOTRE ACCOMPAGNANT

Seules les chambres individuelles offrent la possibilité à un proche de séjourner à vos côtés pendant la nuit, moyennant un supplément (sous réserve de disponibilité de lits accompagnants).

LES REPAS

Durant votre séjour, nous vous proposons des repas qui répondent à vos besoins et contribuent à votre rétablissement. Contrôlés par nos diététiciens(nes), les menus allient variété et équilibre.

Votre alimentation doit s'adapter à des impératifs médicaux, notamment ceux de l'anesthésie. Ainsi, avant et après votre intervention, l'équipe médicale décidera de la composition de vos repas et des restrictions qui s'imposent. Il se peut que votre état nécessite un régime particulier (sans sel, diabétique, sans résidu...) pour lequel

les menus seront adaptés et le suivi respecté. Quand votre état de santé le permettra, votre médecin vous autorisera à reprendre une alimentation normale. Dans tous les cas, nous prendrons en compte vos goûts et impératifs culturels.

TABAC, ALCOOLS ET DÉTENTION ILLICITE

Il est interdit de fumer, dans les lieux communs et dans les chambres de l'établissement. Cette mesure concerne aussi les cigarettes électroniques.

Les boissons alcoolisées sont strictement interdites au sein de l'établissement au même titre que la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse.

Il vous est demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

SÉCURITÉ ET INCENDIE

Les patients perfusés ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation pour des raisons évidentes de sécurité.

Afin d'éviter les chutes, qui dans la plupart des cas entraînent des blessures, nous vous

demandons d'observer les consignes suivantes :

- Ne pas vous lever après une intervention sans l'autorisation d'un médecin.
- Ne pas vous lever si vous ne vous sentez pas bien.
- Vous faire accompagner pour le lever si vous avez déjà pris votre prémédication. Certains médicaments peuvent entraîner une somnolence.
- utiliser la sonnette d'appel si vous êtes seul(e).

En cas d'incendie, veuillez respecter les plans d'évacuation et les consignes affichées à chaque étage et dans tous les lieux communs. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident.

RÉPARATIONS

Si durant votre séjour vous constatez une anomalie dans le fonctionnement de l'équipement de votre chambre, veuillez l'indiquer au personnel hôtelier qui contactera le service technique dans les meilleurs délais.



Vos droits

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission Des Usagers (C.D.U.) a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des patients
- Veiller à ce que leurs démarches soient facilitées
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de leur accueil et de leur prise en charge.

La Commission des Usagers, présente au sein de chacun des établissements, participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Établissement.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. La composition et les modalités de fonctionnement de la commission sont fixées par décret (Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016).

Pour toute contestation ou réclamation, vous avez la possibilité de contacter le médecin responsable de votre hospitalisation ou le directeur de l'établissement, par un courrier exposant les faits et vos réclamations. Vos remarques formulées dans le questionnaire de satisfaction sont également prises en compte. En cas de litige, vous pouvez saisir la Commission des Usagers et y être accompagné (e), selon votre souhait par un des représentants des usagers, membre de la commission. Un des médiateurs vous rencontrera dans les 8 jours suivant la saisine, si possible avant la fin du séjour, si la plainte est formulée durant votre hospitalisation. Le médiateur, qui peut rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers, adresse le compte-rendu de ces auditions, dans les 8 jours, aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

La commission formule des recommandations et un avis motivé en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'usager des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier avec ou sans accompagnement d'un médecin. C'est à vous de décider. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction et d'envoi (si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Loi Leonetti Claeys du 2 février 2016 relative aux droits des malades et à la fin de vie.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale, et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte : signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées et rendez-les accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'un de nos établissements. Pour en savoir plus sur les directives anticipées, n'hésitez pas à nous solliciter.



vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) survenus au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation.

Cette désignation se fait par oral ou par écrit lors de votre admission ou pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez, au cours de votre hospitalisation ou à la fin de celle-ci, demander à changer de personne à prévenir.

PERSONNE DE CONFIANCE

Au moment de votre admission ou pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. **Cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique.**

DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

Si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention,

de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera délivrée par un professionnel de santé en exercice au sein de nos établissements.

Cette information doit vous être donnée au plus tard dans les 15 jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par la personne de votre choix.

Cf. art. L1142 du code de la Santé Publique.

DONS D'ORGANE

Donner ses organes est une décision personnelle qui relève d'un choix individuel. Ainsi, personne ne peut décider à votre place. C'est pourquoi il est important que vous précisiez votre choix. Vous pouvez aussi vous adresser à l'ADOT, Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains ou à l'Agence de la Biomédecine.

ÉTUDES CLINIQUES

Avec votre accord, selon une procédure soumise à la législation et dans certains de nos établissements, vous pouvez être intégré(e) à des protocoles d'études cliniques dans le cadre de votre prise en charge.

VIDÉOSURVEILLANCE

Un système de vidéosurveillance est en place au sein de l'établissement. Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel en charge de la sécurité et par les forces de l'ordre.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, en contactant notre délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse suivante : **dpo@hexagone-sante-paris.fr.**

PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de votre hospitalisation, certaines de vos données à caractère personnel et sensible (données de santé) sont collectées. Elles pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par le Règlement Général Relatif à la Protection des Données à caractère personnel (RGPD). Les données de santé sont également protégées par le secret médical. Elles peuvent être hébergées par un hébergeur agréé par le Ministère de la Santé afin d'en garantir leur conservation et leur archivage tout en préservant leur intégrité, leur disponibilité, leur confidentialité ainsi que leur sécurité.

Seuls les professionnels de santé participant à votre prise en charge peuvent accéder aux données de santé hébergées, ainsi que l'hébergeur qui, comme le prévoit le code de la santé publique, est le garant de la confidentialité des données de santé à caractère personnel hébergées et veille aux conditions d'accès à ces données dans le respect de la

loi du 6 janvier 1978 modifiée et du code de la santé publique. Ses missions s'exercent dans le cadre de l'organisation prévue dans le contrat qui lie l'hébergeur responsable du traitement et dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail.

Le dossier médical mentionné à l'article R. 1112-2 est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre

en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

Conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en application le 25 mai 2018, vous pouvez à tout moment :

- Accéder à vos données de santé à caractère personnel hébergées et en demander la rectification.
- Vous opposer à l'enregistrement de certaines données pour des raisons légitimes, à moins que cet enregistrement ne soit prévu légalement.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, au délégué à la protection des données du groupe Hexagone Santé Paris par courriel à l'adresse suivante : **dpo@hexagone-sante-paris.fr**



Nos engagements



HYGIÈNE ET PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

Afin de garantir une hygiène optimale dans notre établissement, un ensemble de bonnes pratiques est suivi par nos équipes, au-delà même des réglementations obligatoires. Votre participation est essentielle.

LES BONNES PRATIQUES

Adoptez les bons réflexes :

- Frictionnez-vous les mains avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition en rentrant et avant de sortir de la chambre, avant et après les repas.
- Réalisez un lavage simple des mains après avoir utilisé les toilettes, vous être mouché et/ou après avoir éternué.
- Ne portez pas de faux ongles ou de vernis à ongles, aux mains et aux pieds lors de votre séjour.
- Évitez de garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre tels que jus de fruits, fruits, produits laitiers...

En suivant ces conseils, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins (IAS) sont les infections pouvant être contractées tout au long du parcours de soins, indépendamment du lieu de survenue : en établissement de santé, en activité libérale, en établissement médico-social, en HAD... Chacun de nos établissements a mis en place une organisation avec une équipe pluridisciplinaire pour lutter contre le risque infectieux. Un programme annuel de

prévention a été défini. Celui-ci comporte une information et une formation des équipes soignantes dans le domaine de l'hygiène hospitalière, une surveillance continue des infections nosocomiales, l'élaboration des protocoles de soins, sans oublier l'évaluation des pratiques professionnelles. Ces mesures s'appliquent à tous les acteurs de chacun de nos établissements (médecins, chirurgiens, équipes de soins et patients) mais aussi au matériel et aux locaux. Elles répondent à des protocoles évalués régulièrement et appliqués au quotidien. Une surveillance bactériologique environnementale est également organisée.

PRÉVENTION DU RISQUE DE COMPLICATION INFECTIEUSE EN CAS D'INTERVENTION CHIRURGICALE

Il vous est demandé de :

- Respecter les consignes de votre douche préopératoire. Elle permet l'élimination des germes présents naturellement sur votre peau et réduit ainsi le risque de

contamination de la plaie pendant l'intervention.

- Couper vos ongles, enlever vos bijoux, vos piercings et votre vernis à ongle avant la douche, puis, laver vos cheveux et votre visage, en utilisant le savon prescrit par votre chirurgien ; laver ensuite votre corps en insistant sur les aisselles, le nombril, la région des organes génitaux, le pli interfessier et les pieds ; vous rincer abondamment puis vous sécher minutieusement avec des serviettes propres ; de vous rhabiller avec des sous-vêtements et des vêtements propres.

HYGIÈNE BUCCO-DENTAIRE

Elle participe également à la prévention des infections postopératoires. La cavité buccale héberge une quantité importante de bactéries qu'il est souhaitable de réduire par une hygiène dentaire rigoureuse. Brossez-vous les dents la veille et le jour de votre intervention, et consultez votre dentiste au moindre problème.



LES CONSIGNES PRÉ OPÉRATOIRES

- Retirer tout bijoux, piercing, alliance, vernis et faux ongles
- Mouiller cheveux, visage et corps
- Appliquer le savon en commençant par les cheveux
- Se savonner (sans gant) tout le corps énergiquement et faire mousser abondamment
- Savonner le visage et le cou particulièrement derrière les oreilles
- Insister sous les bras, les plis, sous la poitrine, le nombril, entre les orteils
- Savonner en dernier la région génitale puis la région anale
- Rincer abondamment pour éliminer toute la mousse. Répéter toutes les opérations 2 fois
- Se sécher avec une serviette propre. Revêtir une tenue de nuit propre

SE LAVER DU HAUT VERS LE BAS

NOTRE ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Nos établissements et leurs comités de lutte contre la douleur (CLUD) s'engagent à prendre en compte, atténuer, soulager votre douleur, quelle qu'en soit l'origine, tout au long de votre séjour. Votre participation sera très utile pour nous aider à la contrôler.

Vous avez peur d'avoir mal ? Sachez qu'il est possible de prévenir, traiter ou soulager les douleurs.

LES DOULEURS PEUVENT ÊTRE D'INTENSITÉ DIFFÉRENTE.

Elles peuvent être provoquées par certains soins ou examens (piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains, etc.) et être parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement. Elles peuvent être aiguës, comme par exemple, lors de coliques néphrétiques ou encore de fractures... Elles peuvent être chroniques comme celles provoquées par le mal de dos ou la migraine. Elles peuvent aussi nécessiter une prise en charge particulière comme les douleurs liées à un cancer ou à son traitement.

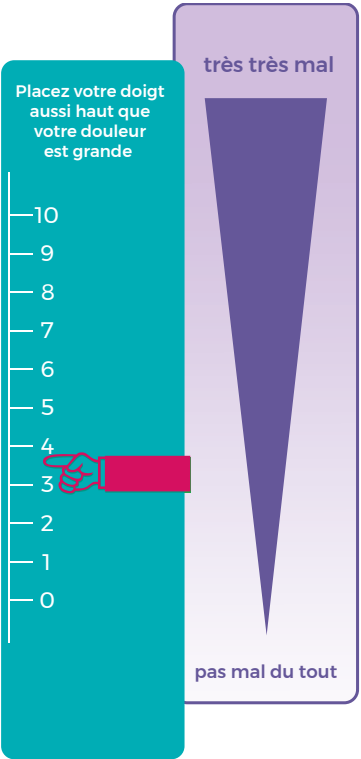
IL FAUT EN PARLER POUR NE PLUS AVOIR MAL OU MOINS MAL.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon devant la douleur. Aussi est-il nécessaire de nous aider à mesurer l'intensité de votre douleur en nous indiquant un chiffre allant de 0 à 10 ou en l'autoévaluant à l'aide d'une réglette graduée. Votre médecin pourra ainsi adapter votre traitement et la puissance des antalgiques, des médicaments qui soulagent la douleur.

SI LA DOULEUR PERSISTE

N'hésitez pas à faire appel à l'équipe soignante pour un ajustement des doses de médicaments. A votre sortie, une prescription de médicaments anti-douleur vous sera donnée si nécessaire.

Échelle de la douleur
Présenter l'échelle verticalement, placer le curseur en bas et demander à la personne



CONTRAT D'ENGAGEMENT :

Conformément à la circulaire du 30 avril 2002 (DHOS/E2 n°2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.
Article L1110-5 du code de la santé publique : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit en toute circonstance être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

Les objectifs de la démarche qualité visent à :

- améliorer le service médical rendu au patient ;
- pouvoir assurer aux patients des soins, une prise en charge et une prestation de qualité ;
- inscrire nos établissements dans les processus d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) ;
- publier les résultats des différentes procédures d'évaluation de nos établissements, dont les rapports de certification, sont consultables sur www.has-sante.fr ;

- afficher les résultats des IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins) dans l'établissement (consultables sur le site Scope Santé : www.scopesante.fr) ;
- permettre aux différentes instances représentées d'apporter leur concours technique aux établissements ;
- faire participer à la vie de nos établissements, les représentants des usagers et des associations de patients afin qu'ils facilitent l'expression des patients et favorisent le dialogue avec les professionnels de santé.

UNE CLINIQUE DURABLE ET RESPONSABLE

La préservation de l'environnement et le développement durable relèvent d'engagements quotidiens individuels et collectifs. Les établissements du groupe Hexagone Santé Paris ont une responsabilité et un devoir d'exemplarité dans la mise en œuvre d'une politique de développement durable. C'est pourquoi nos cliniques développent une politique volontariste, preuve des responsabilités qui sont les siennes en la matière, en mettant une démarche coordonnée pour valoriser les actions déjà entreprises et définir celles à venir tout en conservant leur mission première : prendre soin de votre santé.

Vous aussi, participez à la préservation de notre environnement en respectant ces quelques mesures :

- Chauffage : si votre chambre est chauffée, baissez le thermostat s'il fait trop chaud ou bien ouvrez la fenêtre 5 minutes pour aérer mais pas davantage.
- Bruit : limitez le bruit afin de respecter le besoin de calme des patients et de rendre

- notre environnement le plus agréable possible.
- Déchets : respectez le tri sélectif des déchets.
- Eau : limitez son utilisation au juste nécessaire.
- Éclairage : éteignez la lumière lorsqu'il fait jour et ne laissez pas la lumière allumée dans une pièce lorsque vous la quittez.

CERTIFICATION

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par les établissements de santé. Elle tient compte notamment de leur organisation interne et de la satisfaction des patients.



- Électricité : pensez à éteindre la télévision en sortant de la chambre et à débrancher vos appareils qui ont fini de charger.
- Linge de toilette mis à votre disposition dans votre salle de bain : merci d'indiquer à notre personnel hôtelier si vous souhaitez conserver ou changer vos serviettes en cours de séjour.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

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

- 1
- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2
- Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3
- L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5
- Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6
- Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7
- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8
- La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11
- La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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



Clinique Bizet

— HEXAGONE SANTÉ PARIS —

www.bizet-cliniques-paris.fr



Clinique Bizet

21 rue Georges Bizet
75116 PARIS

Tél. : 01 40 69 34 34

contact@clinique-bizet.fr