



Taus acteurs de votre sante

# LIVRET D'ACCUEIL



# BIENVENUE À LA CLINIQUE TURIN



Madame, Monsieur,

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

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

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

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

La Direction

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

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

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

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

Être acteur de votre santé est notre priorité !

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

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

Pour plus d'informations :

**Notre site web : [www.almaviva-sante.com](http://www.almaviva-sante.com)**

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

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

## SOMMAIRE

L'établissement.....	4
Situation géographique .....	4
Les services et spécialités .....	5
Les plateaux techniques .....	6
Services associés .....	7
Votre parcours administratif.....	7
Votre parcours en chirurgie ambulatoire.....	12
Votre séjour lors d'une hospitalisation.....	14
Informations utiles.....	15
Votre sortie .....	18
Droits et devoirs .....	21
Qualité et gestions des risques.....	25

# L'ÉTABLISSEMENT



## PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES ET ÉLECTRONIQUES :

Pour la prise de rendez-vous avec nos spécialistes, dans notre centre de consultation ou dans leurs cabinets, vous pouvez vous rendre directement sur Doctolib.



Doctolib Clinique Turin



Doctolib Radiologie Clinique Turin

SStandard .....	01 40 08 88 00	
Facturation.....	01 40 08 88 05	facturation.turin@almaviva-sante.com
Consultations .....	01 40 08 88 07	consultations.turin@almaviva-sante.com
Préadmissions .....	01 40 08 88 22	preadmissions.turin@almaviva-sante.com
.....	01 40 08 89 08	
Admissions .....	01 40 08 88 84	admissions.turin@almaviva-sante.com
Unité de Chirurgie Ambulatoire.....	01 40 08 88 24	ambulatoire.turin@almaviva-sante.com
Unité d'Endoscopie.....	01 40 08 89 92	endoscopie.turin@almaviva-sante.com
Centre de néphrologie .....	01 40 08 85 68	dialyse.turin@almaviva-sante.com
SMR Cardiovasculaire.....	01 40 08 87 78	secetaire.iopc@almaviva-sante.com
IRM.....	01 40 08 88 62	secetaire.irm.turin@almaviva-sante.com
Radiologie .....	01 42 94 93 06	secretariat@radiologieturin.fr
Scanner .....	09 64 13 56 07	secretariat@scanner-turin.fr
Maison des Patients .....	01 40 08 89 19	maisondespatients.turin@almaviva-sante.com
Institut Obésité Paris Centre.....	01 40 08 85 60	parcours.bariatrique.turin@almaviva-sante.com
Institut Cœur Paris Centre.....	01 40 08 88 11	info@icpc.fr
Commission des Usagers .....	01 40 08 89 21	usagers.turin@almaviva-sante.com

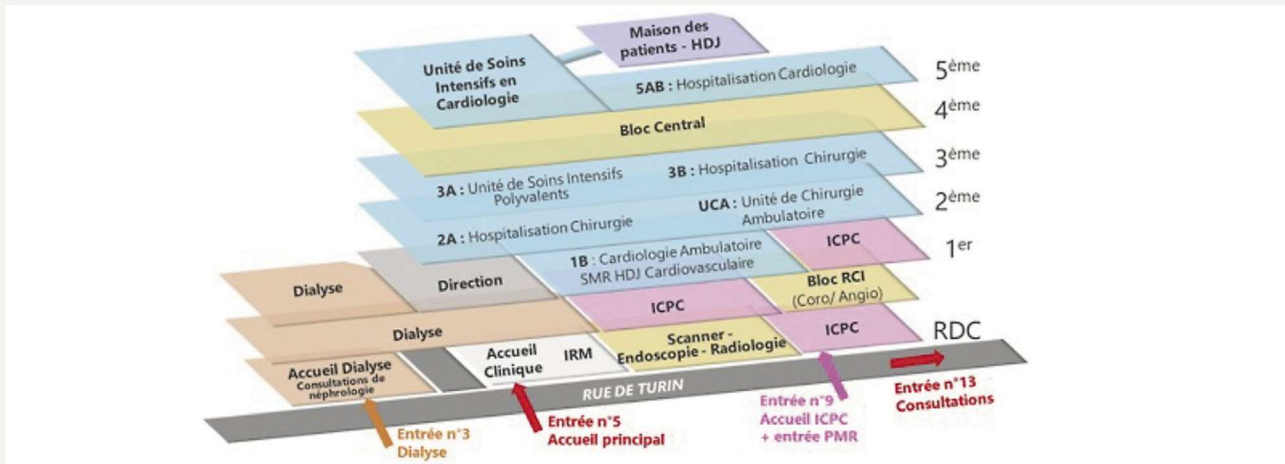
## SITUATION GÉOGRAPHIQUE



Située des numéros 3 à 11 de la rue de Turin, la Clinique TURIN est implantée dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement de Paris à proximité de la gare Saint-Lazare. La Clinique TURIN met à votre disposition de vastes et confortables locaux dans un environnement agréable et humain.

Sa capacité agréée est de plus de 200 lits et places.

# PLAN DE LA CLINIQUE



## LES SPÉCIALITÉS ET LES SERVICES DE SOINS



### Les principales spécialités sont :

- Cardiologie ;
- Cardiologie et radiologie interventionnelles ;
- Chirurgie viscérale dont chirurgie du cancer ;
- Chirurgie plastique esthétique et réparatrice ;
- Chirurgie urologique dont chirurgie du cancer ;
- Chirurgie maxillo-faciale ;
- Gastro-entérologie ;
- Chirurgie ORL ;
- Chirurgie ophtalmologique ;
- Chirurgie orthopédique ;
- Chirurgie vasculaire ;
- Chirurgie Gynécologique ;
- Chirurgie bariatrique ;
- Néphrologie-dialyse.

## LA MAISON DES PATIENTS



La maison des Patients en hôpital de jour au service de la prévention.

Cette entité a pour but d'aider les patients à développer les compétences nécessaires à la gestion de leur pathologie pour accroître leur autonomie dans la vie quotidienne. Une équipe pluridisciplinaire d'hyper-spécialistes assure une prise en charge globale, coordonnée et rapide.

La Clinique Turin dispose de plusieurs HDJ :

- Bilan cardiovasculaire ;
- Bariatrique ;
- Rein et prévention ;
- Préhabilitation ;
- Ferinject ;
- Endocrinologie.

# LES PLATEAUX TECHNIQUES



La Clinique Turin possède des plateaux techniques distincts.

## LE BLOC OPÉRATOIRE DE CHIRURGIE

Le bloc opératoire de chirurgie est composé de 10 salles dotées des matériels d'intervention et de surveillance les plus modernes parmi lesquels le robot DA VINCI Xi.

## LE BLOC OPÉRATOIRE D'ENDOSCOPIE

Le bloc opératoire d'endoscopie comprend 5 salles.

## LE BLOC OPÉRATOIRE DE CORONAROGRAPHIE ET D'ANGIOGRAPHIE

L'activité de cardiologie et radiologie interventionnelles est répartie sur 2 salles.

## LES SALLES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE (SSPI)

Chaque bloc dispose d'une SSPI dédiée. Les SSPI permettent de surveiller les patients jusqu'au rétablissement complet des fonctions vitales. Elles sont encadrées en permanence par une équipe d'anesthésistes réanimateurs.

## LE SERVICE DES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)

Le plateau technique est organisé autour d'une équipe pluridisciplinaire.

Le patient peut ainsi bénéficier de consultations avec des spécialistes : cardiologues, infirmière en pratiques avancées, diététiciens, masseurs kinésithérapeutes, psychologues et assistant social. Ils permettent la meilleure prise en charge possible des comorbidités associées aux affections vasculaires telles que le diabète, l'hypertension artérielle, l'obésité, ou encore les troubles du sommeil. Un programme de soins et d'éducation thérapeutique adapté aux objectifs de la prescription médicale de chaque patient est mis en place avec l'ensemble des intervenants. Des évaluations sont réalisées à différentes étapes de la prise en charge de manière à réactualiser les objectifs de la rééducation.

## LE SERVICE DE NÉPHROLOGIE ET DE DIALYSE

L'équipe de néphrologues assure une prise en charge pluridisciplinaire de l'insuffisance rénale au sein d'un des plus importants plateaux techniques privés de Paris.

### LA PERMANENCE DES SOINS

La permanence des soins de la Clinique est assurée par :

- Un médecin de garde toutes les nuits, de 20h à 8h et les week-ends et jours fériés ;
- Un cardiologue de garde 24h/24, 7j/7 ;
- Des médecins d'astreinte pour chaque spécialité.

# LES SERVICES ASSOCIÉS



## LES SERVICES D'IMAGERIE

La Clinique TURIN dispose de 2 IRM, 1 scanner et une unité de radiologie conventionnelle.

## LES LABORATOIRES D'ANALYSES MÉDICALES

Des conventions de coopération avec des laboratoires d'analyses médicales permettent d'assurer une permanence des soins pour les patients hospitalisés.



## LE CENTRE DE CONSULTATIONS

Le centre de consultations de la Clinique, situé au 13 rue de Turin, est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h. Vous pouvez prendre RDV avec nos médecins sur [www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr) ou au 01 40 08 88 07.

# VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



## CONSULTATION AVEC VOTRE PRATICIEN

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

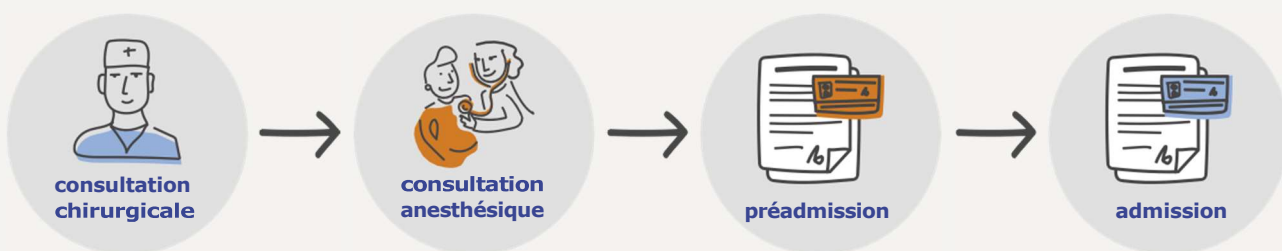
Une consultation de pré-anesthésie avec un médecin anesthésiste est obligatoire pour toute intervention chirurgicale et au moins 48h avant l'hospitalisation.

Vous pourrez décider avec le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, du choix et des possibilités d'anesthésies qui vous sont proposés.

Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. N'oubliez pas d'apporter votre/vos ordonnance(s) en cours.

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

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



## CONSULTATION AVEC VOTRE ANESTHÉSISTE

Cette consultation est obligatoire et doit être réalisée au plus tard 48h avant votre intervention (hors admissions non programmées). En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, le médecin anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, consultation cardiologique...).

Le résultat de ces examens vous sera demandé pour constituer votre dossier médical. Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. N'oubliez pas d'apporter votre (vos) ordonnance(s) de traitements en cours et le carnet de santé pour les mineurs.

## PRÉADMISSION

Pour faciliter les démarches administratives le jour de votre venue. Pour l'intervention / examen, il est obligatoire de constituer votre dossier de préadmission qui vous sera remis le jour de votre consultation d'anesthésie. Le bureau des préadmissions est situé au niveau des consultations d'anesthésie (13, rue de Turin).

Pensez à vous munir des pièces suivantes qui permettront d'accélérer le temps de traitement de votre dossier :

- Pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité ou Passeport ou Titre de séjour) ;
- Carte vitale ;
- Carte de mutuelle ou une attestation CMU.

Vous avez également la possibilité d'anticiper vos démarches administratives en téléchargeant le dossier de préadmission depuis notre site internet ou depuis le SMS de confirmation de rendez-vous de consultation d'anesthésie que vous aurez reçu de Doctolib.

Vous devrez ensuite le compléter, le signer et l'envoyer par mail directement au service des préadmissions ([preadmissions.turin@almaviva-sante.com](mailto:preadmissions.turin@almaviva-sante.com)).

Le dossier de préadmission est constitué des informations suivantes :

- Des données administratives, le recueil des autorisations (autorisation d'opérer pour un mineur ou un majeur protégé, consentement éclairé), la fiche de désignation d'une personne de confiance...
- Des informations utiles sur les consignes d'anesthésie

**Pour les patients mineurs**, merci de vous présenter au bureau des préadmissions et d'apporter :

- Le(s) pièce(s) d'identité du(es) titulaire(s) de l'autorité parentale ;
- La carte nationale d'identité de l'enfant ;
- Le livret de famille ;
- Le justificatif d'autorité parentale ou décision de justice, si applicable.

**Pour les patients hospitalisés, la prise en charge mutuelle** devra parvenir, avant votre séjour, par mail à [preadmission.turin@almaviva-sante.com](mailto:preadmission.turin@almaviva-sante.com) ou par fax au 01 40 08 89 80.

Communiquez à votre mutuelle **les numéros FINESS 750300154 et code DMT 137 pour la chirurgie ou code DMT 223 pour la médecine.**



## CAS PARTICULIER

### Si vous êtes concerné(e)

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

### Mineurs

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

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

### Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

## ADMISSION A LA CLINIQUE

Le jour de votre admission à la Clinique, merci de ramener votre dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- Pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité ou Passeport ou Titre de séjour, livret de famille pour les mineurs) ;
- Votre carte vitale ou attestation des droits à jour ;
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- Votre attestation 100% si vous en êtes bénéficiaire ;
- Un chèque de caution pour les hospitalisations des patients non assurés sociaux ou pour lesquels les droits sécurité sociale sont fermés ;
- Vos résultats d'examens biologiques, radiologiques...
- Vos ordonnances en cours ;
- Le carnet de santé (patient mineur).



## IDENTITOVIGILANCE

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

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

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

## VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

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

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

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

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

## L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

Vous trouverez votre Identité Nationale de Santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre espace numérique de santé. Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

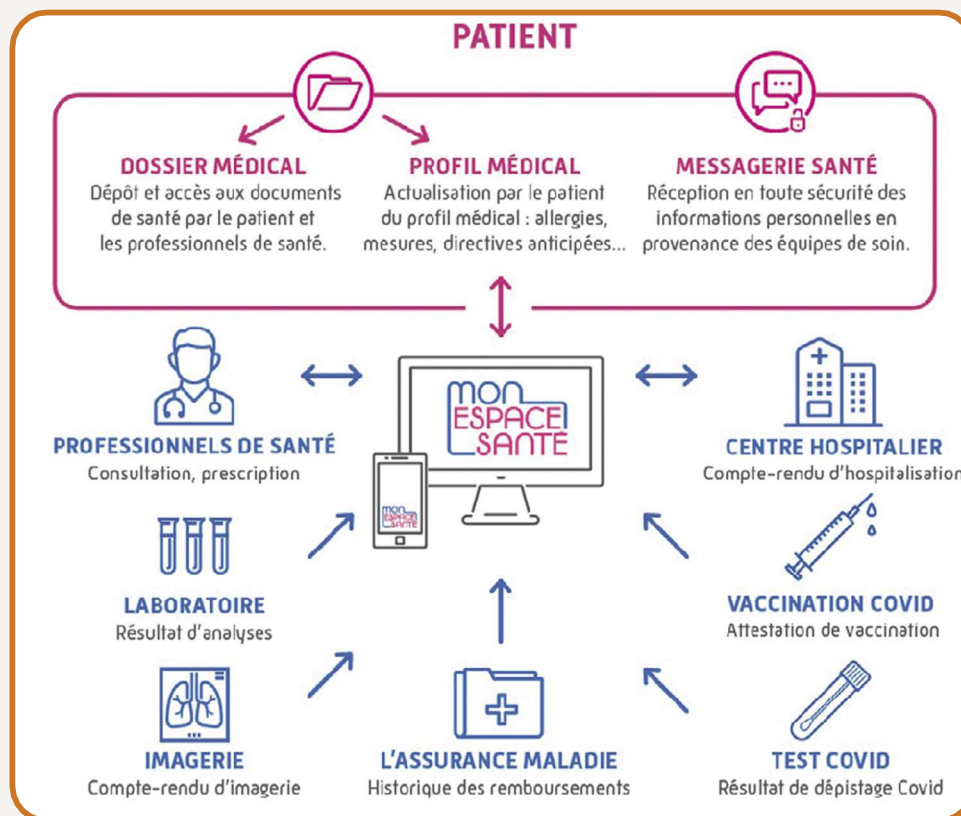
## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge.

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

## MON ESPACE SANTÉ

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





# VOTRE PARCOURS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE



## CONSIGNES

Respectez scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et par votre médecin anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, jeûne, arrêt du tabac, médicaments...).

## LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

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

## PENSEZ À VOTRE SORTIE

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour à domicile.

- Vous ne devez pas conduire un véhicule ;
- Vous devez être accompagné(e) dès la sortie de la Clinique. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service ;
- En cas de besoin, vous devez être en possession d'une ordonnance avec médicaments anti-douleur et d'un bulletin de sortie avec les numéros à joindre en cas de problème ;
- Pour le patient mineur, le retour à domicile doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 10 ans : l'une conduira la voiture, l'autre veillera sur l'enfant pendant le trajet).
- Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.
- Pour rappel, le bon de transport ambulance, VSL ou taxi conventionné est une prescription médicale.
- Pensez à la demander à votre praticien.

## LA VEILLE ET LE MATIN VOTRE INTERVENTION

### SMS de la veille et/ou appel

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

### Consignes pré-opératoires d'anesthésie

Pensez à suivre les consignes indiquées par votre médecin anesthésiste :

- Période de jeûne ;
- Douche pré-opératoire la veille et le matin de l'opération.

### Prenez une douche

La veille au soir, si possible avec un savon désinfectant prescrit par votre chirurgien (savon doux ou Bétadine), selon la prescription médicale. Procéder à une dépilation si nécessaire (le rasage est interdit).

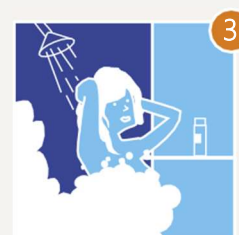
### Consignes pour La douche préopératoire



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



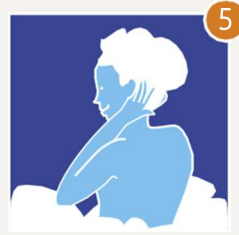
Mouillez cheveux, visage et corps.



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



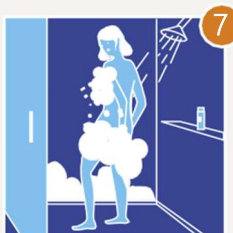
Faites mousser abondamment.



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



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



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



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



Séchez-vous avec une serviette propre.

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

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

Le personnel soignant vous assiste chaque jour pour vos soins et veille à votre état de santé en concertation avec l'équipe médicale.

Des contrôles biologiques et radiologiques peuvent être prescrits par le praticien responsable tout au long de votre séjour.

## APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retournez dans le service de soins où une collation vous sera servie. Vous pourrez quitter le service à la suite d'une surveillance de quelques heures, selon les consignes de votre chirurgien et/ou du médecin anesthésiste.

L'équipe médico-soignante se réserve le droit, selon votre état de santé ou votre heure de sortie du bloc opératoire, de vous garder hospitalisé(e).

L'heure de sortie est décidée par le médecin anesthésiste et/ou le chirurgien qui s'est occupé de vous. Le praticien vous remettra les prescriptions nécessaires à votre retour à domicile et vous expliquera les modalités de suivi post-opératoire, en collaboration avec votre médecin traitant.

# VOTRE SÉJOUR LORS D'UNE HOSPITALISATION



## ACCOMPAGNANTS

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

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

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

## CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'un cabinet de toilette avec W.C., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.

Des services hôteliers sont proposés au sein de la Clinique. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement au bureau des admissions. N'hésitez pas à contacter notre Coordinatrice Hospitalité du lundi au vendredi, de 9h à 17h, au 01 40 08 87 09.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au service des préadmissions et disponibles sur notre site internet. Manifestez votre souhait au moment de votre préadmission ou envoyez un email à [preadmissions.turin@almaviva-sante.com](mailto:preadmissions.turin@almaviva-sante.com)

La Direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière, même si vous l'avez demandée.

Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

En application du décret n° 2019-719 du 08/07/2019 portant diverses dispositions financières relatives aux établissements de santé, la facturation de la chambre particulière s'effectue à la journée, y compris le jour d'entrée et de sortie.

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

## INFORMATIONS UTILES

### Les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement

- Vous avez mal, et la douleur n'est pas soulagée par le traitement antalgique prescrit par votre médecin ?
- Vous avez des nausées, des vomissements ou des vertiges qui n'étaient pas attendus ?

### Pour les patients ayant bénéficié d'une chirurgie

- Vous avez des problèmes de saignement ou d'hématome au niveau de votre cicatrice opératoire ?
- Vous avez un œdème de la zone opérée ?

Si vous répondez OUI à l'une de ces questions, contactez l'établissement. Vos praticiens ou l'équipe médicale de garde sont joignables 24h/24 01 40 08 88 00.

**En cas d'urgence vitale contactez le SAMU en composant le 15.**

## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

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

## REPAS

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non). Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée. Afin de respecter les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens/médecins ou du responsable de service. La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement. Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au rez-de-chaussée de la Clinique.

## MULTIMÉDIA

La Clinique dispose d'un accès Wifi. Chaque chambre est équipée d'une télévision. Nous vous proposons deux prestations multimédia, une offre Standard et offre Premium.

## LINGE, EFFETS PERSONNELS ET OBJETS DE VALEUR

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs. Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est interdit de laver du linge dans les chambres. Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans les coffres individuels mis à votre disposition. En vertu des articles L1113-1 à L1113-10 du Code de santé publique, les objets conservés par les patients dans leur chambre demeurent sous leur garde. La Direction, n'ayant aucune obligation de surveillance, ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol.

## MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique. Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

## VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées, sauf avis médical :

- De 14h à 19h dans les services d'hospitalisation ;
- De 17h à 19h en Unité de Surveillance Continue et en Unité de Soins Intensifs Cardiologiques.

Les visites sont limitées à deux personnes par chambre maximum, même en chambre double. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. Pour une question d'hygiène et de repos, l'accès aux chambres est interdit aux mineurs de moins de 12 ans. Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

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



## PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroît. Vous devez réaliser votre premier lever accompagné d'un personnel paramédical.

## PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Direction des Soins. Chaque personne est identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

## SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce aux sonnettes mises à votre disposition.

## CULTE

Sur demande faite à l'infirmière responsable de votre service, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix.

## INTERPRÈTES

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

## ACCESSIBILITE

Si vous êtes en situation de handicap, signalez-le dès votre prise de rendez-vous en consultation d'anesthésie afin que nous puissions adapter votre parcours. Notre Référent Handicap est disponible pour répondre à vos besoins spécifiques et rendre votre séjour plus confortable. Pour les personnes à mobilité réduite, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, un fauteuil roulant sera mis à votre disposition. L'entrée pour les personnes à mobilité réduite est située au 9 rue de Turin.

## PARKING

Il n'y a pas de parking dans l'enceinte de la Clinique. Un parc de stationnement public est situé à proximité de l'établissement, rue de Rome.

## SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique.

# VOTRE SORTIE



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

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

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

## **Précautions à prendre pendant Les 24 premières heures qui suivent l'intervention**

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

## **Appel du Lendemain (entre J1 et J3)**

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

### **En cas de problème :**

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

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

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

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

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

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

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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

## COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

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

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

(NDRL : ils doivent présenter un devis pour toute prestation supérieure à 70 €)

Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au Service des Admissions.

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

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

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

## LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

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

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

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

## VOTRE SATISFACTION

### • Questionnaire de sortie

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

### • e-Satis

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

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

## HONORAIRES PRATICIENS

Un devis clinique que vous devez remettre signé lors de vos formalités de préadmission. Le taux de remboursement des honoraires dépend de votre contrat individuel de mutuelle. Les honoraires à régler aux praticiens n'entrent pas dans les recettes de la Clinique.

**PRATICIEN CONVENTIONNÉ EN SECTEUR 1** : Les honoraires conventionnels seront pris en charge directement par votre caisse d'assurance maladie en tiers payant. Cependant, certains praticiens conventionnés en secteur 1 peuvent pratiquer des dépassements d'honoraires. Cette faculté leur est offerte en raison de leur cursus universitaire. Ils se sont engagés à demander ces honoraires en usant de tact et mesure après en avoir informé au préalable le patient par écrit. Vous réglerez les éventuels dépassements d'honoraires du praticien soit directement à ce dernier, soit par l'intermédiaire du service des admissions.

**PRATICIEN CONVENTIONNÉ EN SECTEUR 2** : Les honoraires conventionnels seront pris en charge directement par votre caisse d'assurance maladie en tiers payant. Les praticiens conventionnés en secteur 2 peuvent pratiquer des dépassements d'honoraires.

Ils se sont engagés à demander ces honoraires en usant de tact et mesure après en avoir informé au préalable le patient par écrit. Vous réglerez les dépassements d'honoraires du praticien soit directement à ce dernier, soit par l'intermédiaire du service des admissions.

## CHIRURGIE ESTHÉTIQUE

- Le praticien doit vous soumettre un devis d'honoraires et un devis clinique que vous devez remettre signé lors de vos formalités de préadmission ;
- La chirurgie esthétique ne bénéficie pas de prise en charge par la sécurité sociale ;
- Vous réglerez les frais cliniques directement au service des Admissions le jour de l'entrée ;
- Toute prolongation de temps de bloc ou de séjour et tout examen supplémentaire seront facturés en sus le jour de la sortie ;
- Vous réglerez les honoraires du praticien soit directement à ce dernier, soit par l'intermédiaire du service des Admissions ;
- Tout séjour esthétique donne lieu à un hébergement en chambre particuliè



## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication du dit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

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

## MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

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

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

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher et auxquelles adhèrent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l'accueil de la Clinique. Cette liste n'est pas exhaustive.

## BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## SI L'ÉTABLISSEMENT BÉNÉFICIE D'UN SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social joignable par mail, [assist.social.turin@almaviva-sante.com](mailto:assist.social.turin@almaviva-sante.com) afin d'être accompagné ainsi que votre famille dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.) par exemple.

## **LUTTE CONTRE LA DOULEUR**

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

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

## **LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS**

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

## **DON D'ORGANES ET DE TISSUS**

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

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « *registre national de refus* » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## **COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS**

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission Des Usagers en adressant une lettre à la Direction ou en contactant directement les Représentants des Usagers par mail : [usagers.turin@almaviva-sante.com](mailto:usagers.turin@almaviva-sante.com).

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

## **COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE**

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

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

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES DE NATURE MÉDICALE

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

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, vous pouvez écrire à [direction.turin@almaviva-sante.com](mailto:direction.turin@almaviva-sante.com).

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. » « Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

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

## DE NATURE COMMERCIALE

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser

ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

## **INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ**

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

## **INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS**

Pour le cas où vous seriez ou 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 donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## **NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES**

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



## **RECHERCHE**

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur [www.indsante.fr](http://www.indsante.fr) Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques. À ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

## **NON DIVULGATION DE PRÉSENCE**

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



## PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

## SECRET MÉDICAL

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

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

## QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé.

La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques. Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

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

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé. La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine.

Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

# SIGNALER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



JESIGNALE

## Mode d'emploi

### QUI PEUT SIGNALER ?

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



### QUE DOIT-ON SIGNALER ?

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

### COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

**[signalement.sante.gouv.fr](http://signalement.sante.gouv.fr)**

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



### Pourquoi signaler ?

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

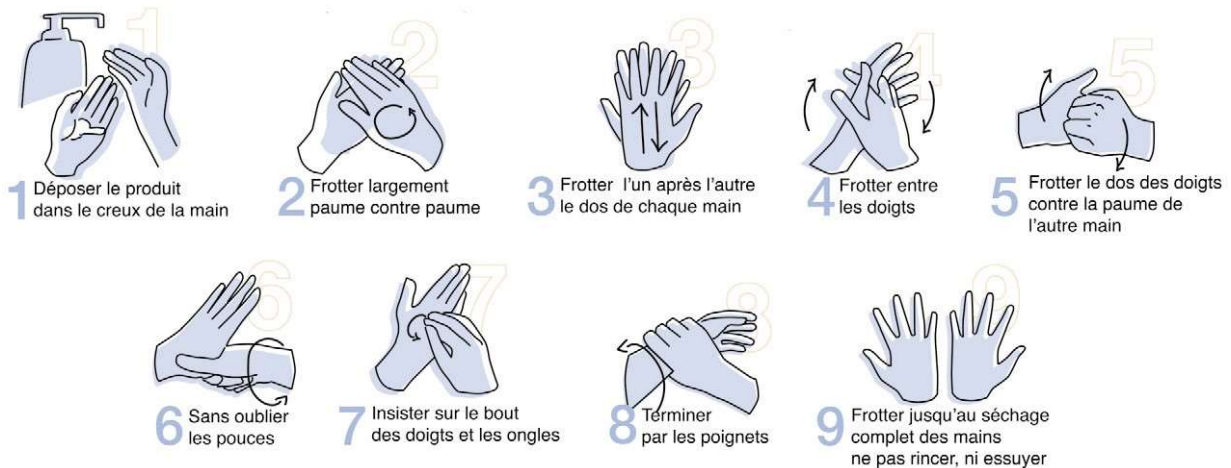
HAS

11, UTC AUTOIUTI of SAR-17

ARS  
Agence Régionale de Santé

# Hygiène des mains

par friction hydroalcoolique



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

Circulaire N° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 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.



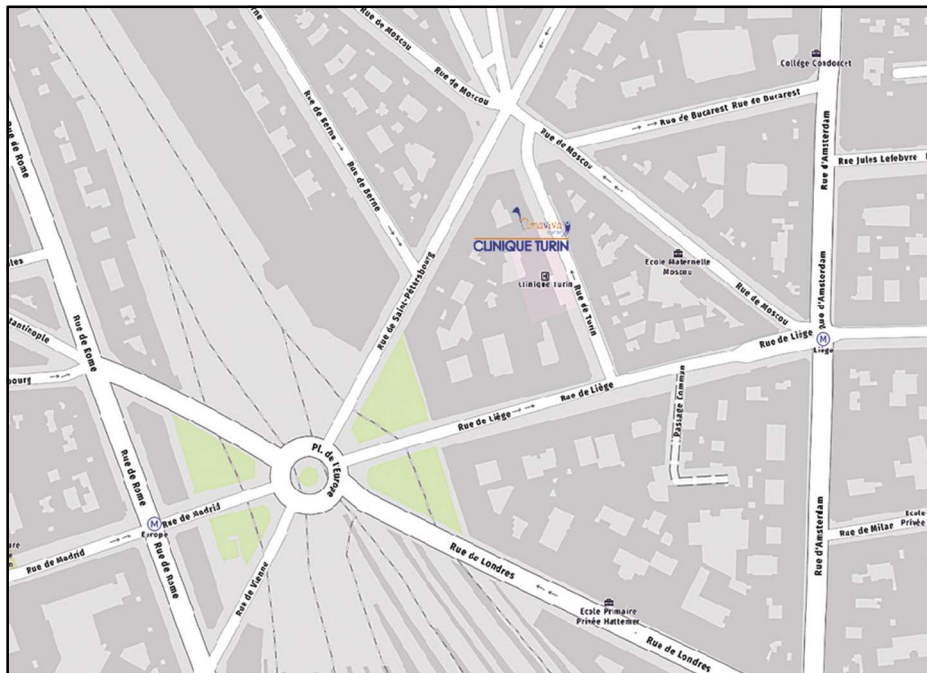
La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# MOYENS D'ACCÈS



## En transport en commun :

**Bus :** lignes 66 - 80 - 95

**Métro :** ligne 2 arrêt Rome,  
ligne 3 arrêt Europe,  
ligne 12 arrêt Saint Lazare,  
ligne 13 arrêt Liège

**RER et trains :** arrêt Saint-Lazare



3-11, rue de Turin - 75008 Paris  
Tél. 01 40 08 88 00  
contact@clinique-turin.com  
www.clinique-turin.com - C almaviva sante

Clinique Turin Doctolib

