

SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Située aux numéros 3 à 11 de la rue de Turin, la Clinique TURIN est implantée dans le 8e arrondissement de Paris à proximité de la gare Saint-Lazare.

PRINCIPALES COORDONNÉES

Nous vous invitons à privilégier les échanges par email pour toute communication.

Standard : 01 40 08 88 00
Facturation : facturation.turin@almaviva-sante.com
Recouvrement :
recouvrement.turin@almaviva-sante.com
Consultations : 01 40 08 88 07
consultations.turin@almaviva-sante.com
Préadmissions :
01 40 08 88 22 - 01 40 08 89 08 - 01 40 08 88 01
preadmissions.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
ssr.hdj.cardio.turin@almaviva-sante.com
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 Coeur Paris Centre : 01 40 08 88 11
info@icpc.fr
Commission des Usagers : 01 40 08 89 21
usagers.turin@almaviva-sante.com
IRM : 01 40 08 88 62
secretaire.irm.turin@almaviva-sante.com
Radiologie : 01 42 94 93 06
secretariat@radiologieturin.fr
Scanner : 09 64 13 56 07
secretariat@scanner-turin.fr

POUR PLUS D'INFORMATIONS

https://www.clinique-turin.com/fr/
https://fr.linkedin.com/company/clinique-turin

HAS Haute Autorité de Santé — Qualité des soins confirmée — Établissement certifié

L'établissement a été certifié le 13 décembre 2022 par la Haute Autorité de Santé.

SOMMAIRE

Les services de l'établissement 4

Le plateau technique 4

Services associés 5

Votre parcours administratif ..... 6 - 8

Votre parcours en chirurgie ambulatoire ..... 9 - 11

Consignes pour la douche préopératoire 10

Pour tout séjour : ..... 12 - 13
ambulatoire ou hospitalisation

Votre sortie ..... 14 - 15

Vos droits ..... 16 - 18

Vos devoirs 19

Hygiène, qualité et gestion des risques ..... 20 - 22

Notre établissement porte les valeurs d'Almaviva Santé.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 3 30/04/2026 09:46

LES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT

LES PRINCIPALES SPÉCIALITÉS :

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

LA MAISON DES PATIENTS

La Maison des Patients est un 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 :

- Bariatrique
- Cardiopathie ischémique
- Endocrinologie
- Endométriose
- Préhabilitation avant chirurgie bariatrique
- Rein et prévention

L'ÉTABLISSEMENT

NIVEAUX

RDC
- Imagerie
- Endoscopie
- Radiologie
- ICPC

1er
- Cardiologie ambulatoire
- SMR/HDJ
- Dialyse
- Bloc RCI

2e
- Hospitalisation Chirurgie
- Chirurgie Ambulatoire

3e
- Soins Intensifs Polyvalents
- Hospitalisation Chirurgie

4e
- Bloc Central

5e
- Hospitalisation Cardiologie
- Soins Intensifs Cardio
- Maison des Patients

ENTRÉES

→ **Entrée n°3**
- Dialyse

→ **Entrée n°5**
- Accueil principal
- Imagerie
- Admissions

→ **Entrée n°9**
- ICPC
- Bloc RCI
- Accès PMR

→ **Entrée n°13**
- Consultations ICPC



LE PLATEAU TECHNIQUE

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 patients sont entourés en permanence jusqu'au rétablissement complet des fonctions vitales. Elles sont encadrées en continu par une équipe d'anesthésistes réanimateurs.

LE SERVICE DES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)

Le patient bénéficie d'un programme de soins et d'éducation thérapeutique réalisé au sein d'un plateau technique, à raison d'une demi-journée du lundi au vendredi, sur une durée de quatre semaines. Ce programme est adapté aux objectifs définis par la prescription médicale et mis en œuvre de manière coordonnée par l'ensemble des intervenants : cardiologues, infirmière en pratiques avancées, diététiciens, kinésithérapeutes spécialisés en activité physique adaptée (APA), psychologues et assistant social. Des évaluations sont effectuées à différentes étapes de la prise en charge afin de réajuster 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.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 4 30/04/2026 09:46

SERVICES ASSOCIÉS

LES SERVICES D'IMAGERIE

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

Doctolib

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 Doctolib ou au 01 40 08 88 07.

Doctolib

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.



Livret_Clinique_Turin_2026.indd 5 30/04/2026 09:46

VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF

CONSULTATIONS

Votre hospitalisation a été programmée avec votre chirurgien.

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

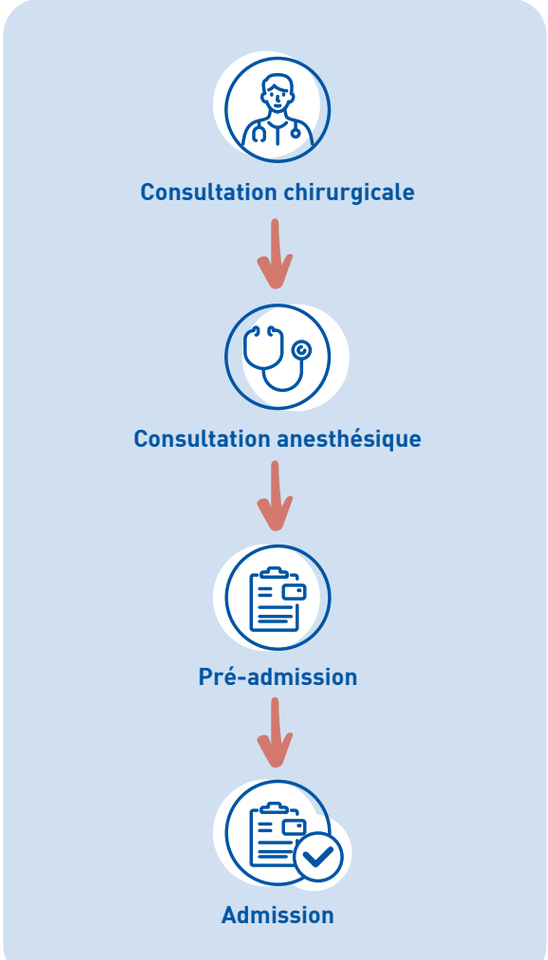
Vous serez informé(e) par le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, des différentes possibilités d'anesthésies.

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 vos ordonnances en cours.

Dès que votre médecin ou chirurgien décide de votre 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 et sur :

Doctolib



PRÉ-ADMISSION

Un passeport d'admission vous est remis dès votre consultation d'anesthésie. Il devra être rempli et signé lors de votre passage en pré-admission.

Le bureau des préadmissions est situé au niveau des consultations d'anesthésie (13, rue de Turin). Les pièces suivantes sont nécessaires au 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.

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 aux admissions, avant votre séjour. Communiquez à votre mutuelle les numéros FINESS 750300154 et code DMT 137 pour la chirurgie ou code DMT 223 pour la médecine.

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 ne pouvant pas justifier de l'ouverture de leurs droits
- Vos résultats d'examens biologiques, radiologiques…
- Vos ordonnances en cours ;
- Le carnet de santé (patient mineur).

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 6 30/04/2026 09:46



CAS PARTICULIERS

Si vous êtes concerné(e), merci de nous fournir :

- 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 E-112 ;
- Si vous êtes ressortissant(e) 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.

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 à l'exercice de l'autorité parentale (article 373-2 du code civil) ;
- **Pour la pré-admission,** il est nécessaire d'avoir le livret de famille (ou autre document juridique), la pièce d'identité de l'enfant 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, le justificatif que le parent accompagnant détient l'autorité parentale (ex : livret de famille ou autre document juridique), la pièce d'identité du mineur et le(s) pièce(s) d'identité du(es) titulaire(s) de l'autorité parentale ;
- **Si un seul des parents exerce l'autorité parentale**, vous devrez apporter les éléments justificatifs suivants :
  - La décision de justice accordant expressément au parent l'autorité parentale,
  - Ou le livret de famille (ex : en cas de décès de l'un des parents).

Un livret d'accueil mineur est disponible au bureau des pré-admissions et des admissions pour plus d'informations.

Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal.

IDENTITOVIGILANCE

Dès votre pré-admission, la sécurité de votre identité est notre priorité. Plusieurs règles doivent s'appliquer.

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

LORS DE VOTRE ADMISSION
n'oubliez pas de vous munir de votre carte d'identité et votre carte vitale



+ = DOSSIER MÉDICAL

ERREUR D'IDENTITÉ OU ERREUR DE CARTE VITALE = RISQUE MÉDICAL

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 7 30/04/2026 09:46

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, de favoriser l'échange et le partage, et d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.
Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

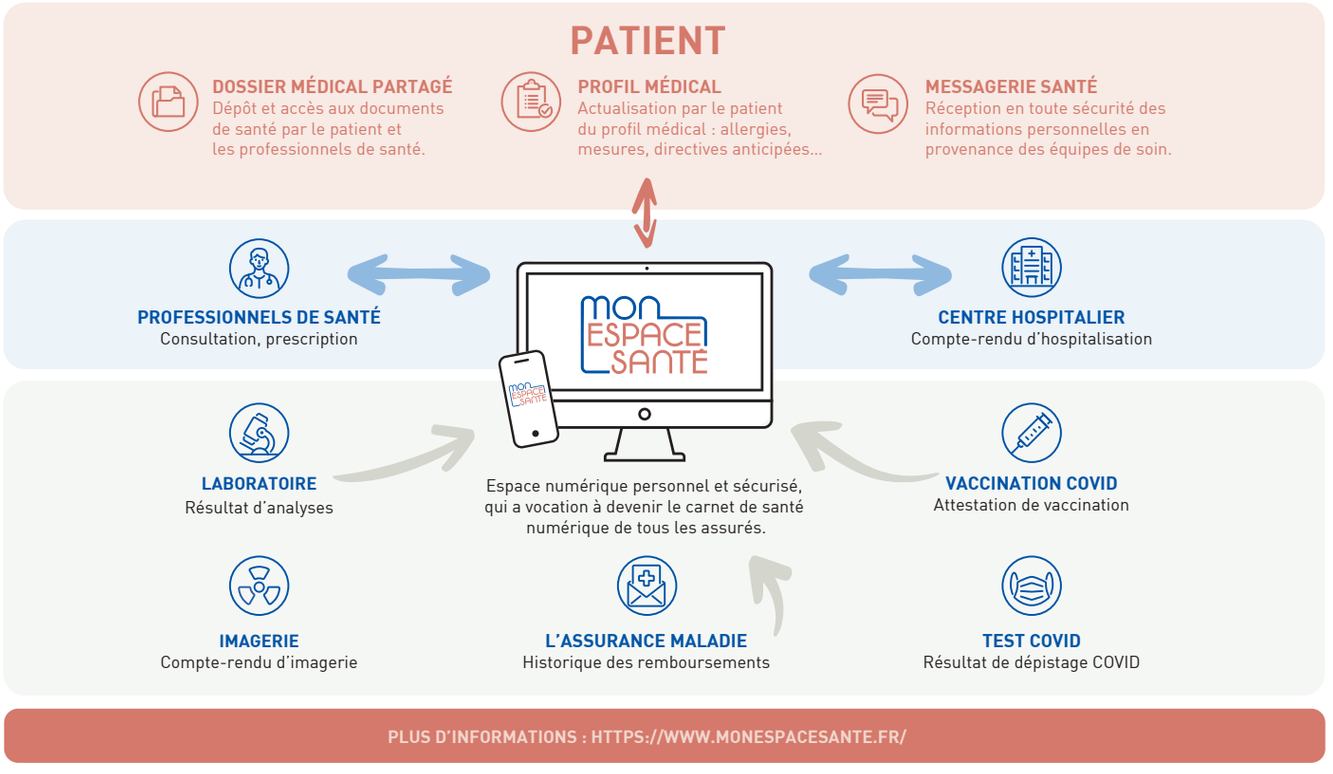
LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : le Code de Santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

MON ESPACE SANTÉ

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





Livret_Clinique_Turin_2026.indd 8 30/04/2026 09:47

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, vernis et vernis permanent, jeûne, arrêt du tabac, médicaments…), faute de quoi, votre intervention pourra être reportée.
N'hésitez pas à les questionner.

LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, le chirurgien et/ou le médecin anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, consultation cardiologique…). Les résultats de ces examens vous seront demandés afin de constituer votre dossier médical.

PENSEZ À 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, et ce pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention :

- **Ne pas conduire un véhicule.**
- **Être accompagné(e)** dès la sortie de l'établissement. 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 qui devra être présent lors de votre première nuit.
- **En cas de besoin**, votre praticien vous fournira une ordonnance avec des médicaments antidouleur. Veillez à vous procurer ces médicaments en amont
- **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 11 ans : l'une conduira la voiture, l'autre veillera sur l'enfant pendant le trajet).

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste, car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.
Si le chirurgien et/ou anesthésiste vous a remis des prescriptions médicamenteuses à prendre après votre intervention, prévoyez d'aller les acheter avant votre hospitalisation afin de préparer votre retour à domicile.
Les prescriptions médicamenteuses sont à ramener le jour de votre admission.

LE MATIN DE VOTRE INTERVENTION

Message de la veille
La Clinique réalisera un appel ou vous enverra un SMS la veille de votre intervention en ambulatoire afin de vous communiquer l'heure de convocation et de vous rappeler les consignes de préparation et post intervention, et de vérifier avec vous s'il existe des situations particulières à nous signaler.

Consignes pré-opératoires
Pensez à suivre les consignes indiquées par votre chirurgien et 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 préconisé par votre chirurgien (savon doux). Selon votre intervention, il est nécessaire de procéder à une dépilation (le rasage est interdit).
→ Voir consignes pour la douche opératoire p.10 du livret

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

- **Le programme de la journée :** visite du praticien et, si besoin, 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), est donnée à titre indicatif. Elle peut varier, notamment en fonction des urgences. 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.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 9 30/04/2026 09:47

CONSIGNES POUR LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

PRENEZ UNE DOUCHE

La **veille au soir**, si possible avec un **savon préconisé par votre chirurgien** (savon doux).
Selon votre intervention, il est nécessaire de procéder à une dépilation (le rasage est interdit).



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



Mouillez cheveux, visage et corps.



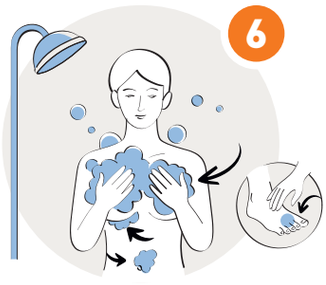
Appliquez le savon qui vous a été prescrit **en commençant par les cheveux**.



Faites mousser abondamment.



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



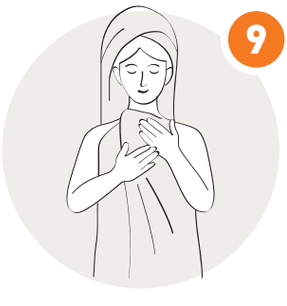
Insistez **sous les bras**, **sous les seins**, **le nombril**, **les plis entre les orteils**.



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



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



Séchez-vous avec une serviette propre.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 10 30/04/2026 09:47

APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retournerez en service 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 expliquera les modalités de suivi post-opératoire, en collaboration avec votre médecin traitant.

Précautions à prendre pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention en ambulatoire

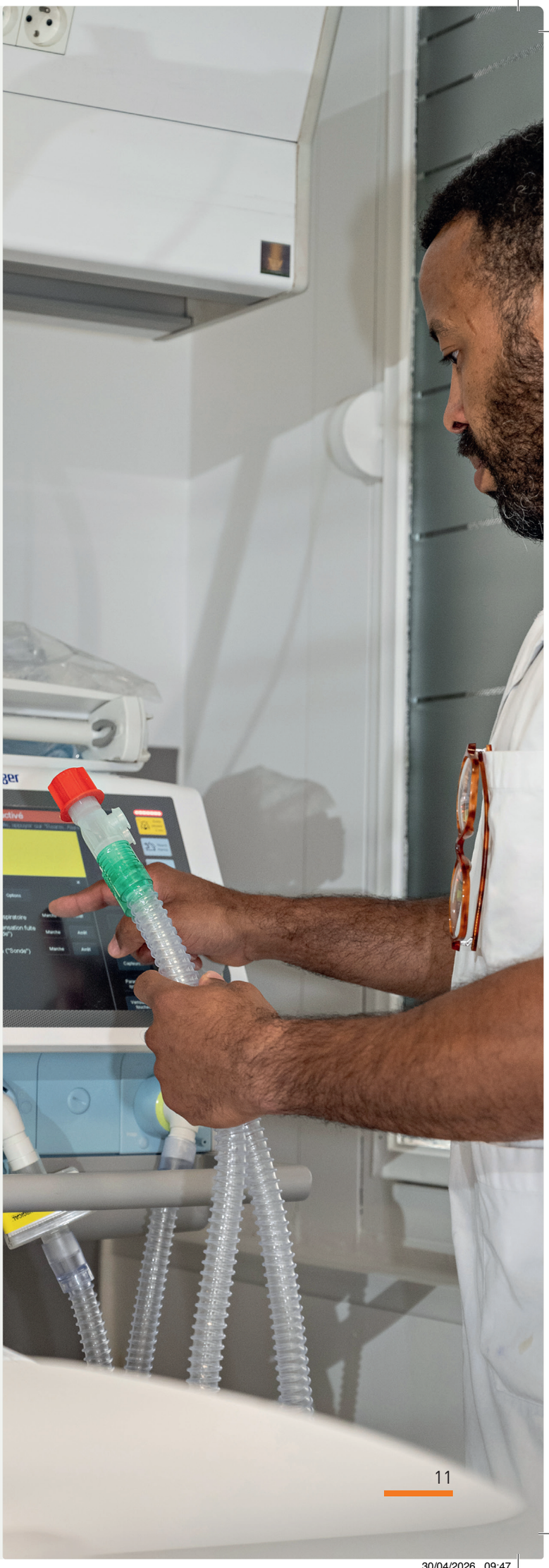
- Ne conduisez pas ;
- Ne prenez qu'un repas léger sans boisson alcoolisée ;
- N'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux ;
- Ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte ;
- Ne prenez pas d'alcool ou d'autres drogues ;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

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 lors de votre départ.



Livret_Clinique_Turin_2026.indd 11 30/04/2026 09:47

POUR TOUT SÉJOUR : AMBULATOIRE OU HOSPITALISATION

Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil et de votre dossier de d'admission, vous êtes pris(e) en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre.
Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette.
La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

ACCESSIBILITÉ

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.

ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière (hors situation exceptionnelle) et selon la disponibilité de lits accompagnants. Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel (tarif affiché au bureau des admissions). Au moment des soins, il sera demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre.

CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'une salle de bain avec WC, de paravents et d'un placard avec un coffre pour sécuriser vos effets personnels.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont disponibles aux bureaux des admissions. Vous pouvez nous transmettre votre souhait au moment de votre préadmission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez demandée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le reste à charge au moment de la 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.

CONFORT

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

CULTE

Vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix. La liste des coordonnées des représentants des différents cultes est disponible sur demande auprès de l'infirmière responsable de votre service.

IDENTITÉ

À votre arrivée, un bracelet d'identification vous est remis. Il permet aux professionnels impliqués dans votre prise en charge de vérifier votre identité tout au long de votre séjour, notamment avant tout soin, examen ou intervention. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

INTERNET

L'établissement dispose d'un accès Wifi.

INTERPRÈTES

Nous vous conseillons de venir accompagné(e) d'une personne parlant votre langue et capable d'assurer la traduction en français. Si cela s'avère impossible, la Clinique fera le nécessaire, dans la mesure du possible, pour faciliter la communication avec l'équipe soignante.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre hospitalisation, vous pouvez préparer vos affaires : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes. **Il est demandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.** L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est interdit de laver du linge dans les chambres.

MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre. 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 l'établissement. 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.

OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux, des objets de valeur ou une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour.
Vous pouvez cependant, en cas de besoin, déposer vos objets de valeur dans le coffre de votre chambre. En vertu des articles L1113-1 à L1113-10 du Code de santé publique, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

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.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 12 30/04/2026 09:47

PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

PERSONNEL

Les différentes catégories de personnel peuvent être distinguées grâce à leur badge, qui indique leur nom et leur qualification. Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées à la tête de votre lit. Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroît. Votre premier lever s'effectuera accompagné d'un membre du personnel paramédical.

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires, verres de contact et piercings) 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 l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

REPAS

Les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux, allergie, aversion). Si vous suivez un régime, veuillez le signaler au personnel soignant dès votre arrivée. Afin de respecter les prescriptions médicales, il est interdit d'apporter aux patients toute boisson ou nourriture.
La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement. Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au RDC de l'établissement.

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.

SERVICES HÔTELIERS

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.

SERVICE SOCIAL

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

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV.

TÉLÉPHONE

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

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.



Livret_Clinique_Turin_2026.indd 13 30/04/2026 09:47

VOTRE SORTIE

La date de votre départ est déterminée par votre équipe médicale. Le/la responsable du service de soins ou l'assistante sociale organise ensuite votre sortie, qu'il s'agisse d'un retour à domicile, d'un transfert en centre de rééducation ou vers un autre établissement 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 service des admissions 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 l'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.
Les honoraires à régler aux praticiens n'entrent pas dans les recettes de la Clinique.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

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

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 particulière.

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.
N'hésitez pas à consulter le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr ainsi que votre mutuelle. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.
Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si vous ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

LES FRAIS PRIS EN CHARGE PAR L'ASSURANCE MALADIE	LES FRAIS QUI RESTENT À VOTRE CHARGE
Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à **80 %** par votre CPAM sauf exonération. 20 % restant (ticket modérateur) sont à la charge du patient ou le cas échéant de sa mutuelle. Par ailleurs, certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire demandera le règlement de ces actes, après l'hospitalisation. 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.	**Participation forfaitaire de 32 €** pour les actes médicaux supérieurs à 120 € (selon le décret 2026-228 du 30 mars 2026) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60, que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire. **Le forfait journalier** (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24h) est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1er mars 2026, il est fixé à **23 €** / jour. Les frais supplémentaires de **séjour et de confort personnel que vous avez choisis** (chambre particulière, téléphone, télévision…)
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…	

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 14 30/04/2026 09:47

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 au 01 40 08 88 00.

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

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 via un QR code ou en version papier.

e-Satis

Par ailleurs, la Haute Autorité de 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 de la Haute Autorité de 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 invité 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.



Livret_Clinique_Turin_2026.indd 15 30/04/2026 09:47

VOS DROITS

Retrouvez l'ensemble des informations réglementaires, qualité et droits du patient sur notre site internet

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Vous pouvez consulter votre dossier médical à tout moment. Il contient l'ensemble des informations utiles à votre diagnostic, votre traitement et votre suivi.
Pour y accéder, il suffit d'adresser **une demande écrite** à la Direction de l'établissement, accompagnée d'une **copie de votre pièce d'identité.**
L'établissement vous transmettra votre dossier, après complétude d'un formulaire motivant votre demande :

- **dans les 8 jours** suivant la réception de votre demande complète (ou **dans les 2 mois** si les informations datent de plus de 5 ans),

- après un délai légal minimum de **48 heures**.

En cas de décès, vos **ayants droit** peuvent accéder au dossier si :
– vous ne vous y êtes pas opposé(e),
– et que leur demande répond à un **motif légitime** (article L.1110-4 du Code de la Santé Publique).

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La loi garantit à chaque patient une prise en charge adaptée de la douleur, quel que soit son âge ou sa situation (article l.1110-5 du code de la santé publique).
Si vous ressentez une douleur, même légère, **dites-le dès qu'elle apparaît.** La douleur n'est pas quelque chose que vous devez "supporter". Décrire votre douleur permet aux équipes de comprendre ce que vous vivez et à choisir le traitement le plus adapté. Vous pouvez en parler à tout moment à une infirmière, un médecin ou **à tout membre** de l'équipe.
Décrire où vous avez mal, comment ça fait mal, ou quand cela s'intensifie nous permet d'agir rapidement.
Un comité spécialisé travaille également à améliorer en permanence la prise en charge de la douleur dans l'établissement. Notre priorité : **que votre douleur soit reconnue et correctement traitée.**

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

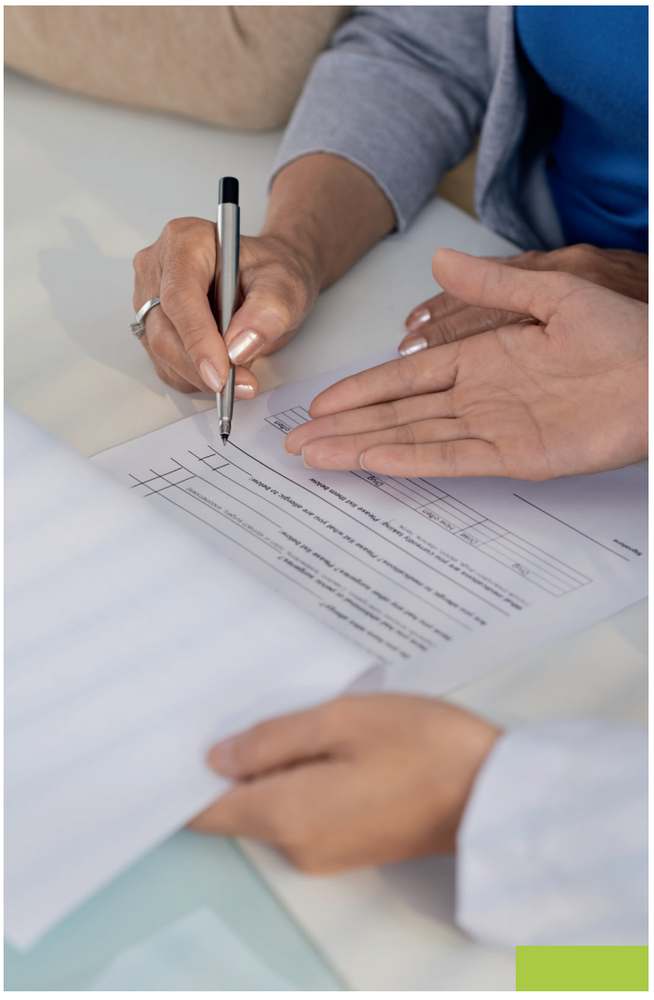
Au sein de l'établissement une équipe opérationnelle en prévention du risque infectieux organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.
La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

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).

COMMISSION DES USAGERS (CDU) & LEURS REPRÉSENTANTS

Cette commission veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge et celle de vos proches.
Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la direction.
Vous pouvez également vous renseigner auprès des représentants des usagers :
• **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.



Livret_Clinique_Turin_2026.indd 16 30/04/2026 09:47

ASSOCIATIONS

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

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Rédiger vos directives anticipées, c'est choisir d'exprimer à l'avance ce qui compte pour vous si, un jour, vous ne pouviez plus décider vous-même.
Ce document – prévu par la loi Léonetti – s'adresse à chacun, en bonne santé ou malade, et permet de faire respecter vos valeurs, vos préférences et votre vision d'une prise en charge qui vous ressemble.
Vous pouvez y préciser les traitements que vous souhaiteriez poursuivre, limiter ou refuser, ainsi que ce que vous considérez comme une fin de vie sereine et respectueuse.
C'est une manière d'être acteur de votre parcours de soins et d'alléger la charge de décision pour vos proches.
Il est également utile d'en **parler avec votre personne de confiance,** celle que vous avez désignée pour être votre interlocuteur si vous ne pouvez plus vous exprimer. Connaître vos choix l'aidera à relayer votre volonté avec justesse, et à vous représenter en toute tranquillité, le moment venu.
Rédiger vos directives anticipées, c'est offrir une **clarté précieuse** à vous-même, à vos proches et aux soignants qui vous accompagneront.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DE NATURE MÉDICALE ET COMMERCIALE

DE NATURE MÉDICALE

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès de responsables des services de l'établissement.
En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.
« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec la direction des soins qui vous recevra pour comprendre votre situation. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.
Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu 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, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. 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

Toute réclamation doit être adressée par écrit à :
direction.turin@almaviva-sante.com
En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.
Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :
ANM consommation, association loi 1901
En ligne: www.anmconso.com
E-mail à : contact@anmconso.com
Voie postale : Médiation De La Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.
Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend, le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :
• La nature de la demande
• L'exposé et la description du différend
Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 17 30/04/2026 09:47

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.

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Lors de votre prise en charge dans l'établissement, certaines informations vous concernant sont enregistrées. Elles servent uniquement à organiser vos soins et à assurer votre suivi médical.

Comment vos données sont-elles protégées ?
Seuls les professionnels autorisés peuvent accéder à vos informations.
Nous utilisons des outils et des règles de sécurité pour éviter toute perte, fuite ou utilisation non autorisée.

Pourquoi vos données sont-elles utilisées ?
Elles permettent :
– de préparer vos soins,
– d'assurer la continuité entre les différents professionnels,
– de gérer votre dossier administratif et médical,
– de respecter les obligations prévues par la loi.

Combien de temps sont-elles gardées ?
Votre dossier médical est conservé :
– 20 ans après votre dernier séjour,
– ou jusqu'à vos 28 ans si vous étiez mineur(e) lors de la prise en charge.

Vos droits
Vous pouvez notamment :
– demander à voir vos données,
– demander une correction si elles sont inexactes,
– poser des questions ou faire une demande particulière concernant leur utilisation.

Pour exercer vos droits : dpo.groupe@almaviva-sante.com

Pour plus d'informations
Tout le détail sur la gestion de vos données est disponible sur notre site internet ou via le QR code présent dans ce livret.

RECHERCHE

Dans le cadre de la gestion, de la planification et de l'amélioration de l'offre de soins, certaines données issues de votre prise en charge peuvent être utilisées à des fins de valorisation de l'activité, d'études médico-économiques, d'évaluation ou d'amélioration des pratiques médicales.

Ces travaux sont réalisés à partir de données déjà collectées, sans impact sur votre prise en charge, dans le cadre d'une mission d'intérêt public et dans le strict respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Également, dans le cadre de notre engagement pour l'amélioration des soins, certaines données issues de votre prise en charge peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'évaluation ou d'amélioration des pratiques médicales.
Ces travaux sont réalisés à partir de données collectées, sans impact sur votre prise en charge, dans un objectif mission d'intérêt public, et dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'information, d'accès, de rectification et d'opposition à l'utilisation de vos données pour ces recherches, dans les conditions prévues par la loi.

Pour en savoir plus
Pour obtenir des informations complémentaires sur l'utilisation de vos données de santé et sur l'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter notre portail de transparence, accessible via ce QR code :

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.

SECRET MÉDICAL

L'établissement 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 l'établissement 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.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 18 30/04/2026 09:47

VOS DEVOIRS

RESPECT ET CIVISME

Respecter les professionnels en charge de votre santé. Les menaces, insultes ou violences verbales/physiques peuvent engager des poursuites (Article 433-5 du Code pénal).
Maintenir le calme dans les espaces communs et les chambres, et respecter l'intimité d'autrui.

TRANSMISSION LOYALE D'INFORMATIONS

Informer les professionnels de manière complète et sincère (traitements en cours, allergies, antécédents médicaux ou chirurgicaux...).

ORGANISATION DES VISITES

Faire respecter les horaires de visite et limiter le nombre de visiteurs selon les consignes données par le service.
Éviter les visites prolongées, les regroupements trop nombreux ou la présence de jeunes enfants.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Respecter les règles d'hygiène et les recommandations alimentaires : lavage des mains, alimentation équilibrée...
Interdiction stricte de la présence d'animaux, non autorisés dans l'établissement.
Des locaux propres et entretenus sont mis à disposition et doivent être respectés par les patients et les visiteurs. Afin de limiter les risques infectieux, les plantes en terre ainsi que les aliments frais provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

INTERDICTIONS LIÉES AU TABAC ET À L'ALCOOL

Il est **formellement interdit de fumer ou vapoter** dans les locaux utilisés pour l'accueil, les soins, les consultations et l'hébergement des patients, conformément à la loi n° 91-32 de 1991.
L'apport de **boissons alcoolisées est interdit** dans l'établissement.

RESPECT DU MATÉRIEL ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Veiller à ne pas détériorer, surutiliser ou gaspiller le matériel mis à disposition.
Respecter les instructions de sécurité (évacuations, alarmes, consignes incendie...).
Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, du mobilier et de la literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leurs frais.

DROIT À L'IMAGE

- **Principe :** Toute photographie ou vidéo réalisée dans l'établissement, qu'elle concerne un patient, un visiteur ou un professionnel, nécessite **un consentement préalable et écrit** de la personne concernée.
- **Utilisation :** Les images ne peuvent être utilisées qu'aux fins indiquées dans l'autorisation (communication interne, externe, formation...).
- **Interdiction :** Il est **strictement interdit** de prendre des photos ou vidéos des autres patients ou du personnel sans autorisation.
- **Protection des données :** Les images sont des données personnelles et sont protégées par le **RGPD** et le Code civil (articles 9 et suivants).



Livret_Clinique_Turin_2026.indd 19 30/04/2026 09:47

LAVAGE DES MAINS AVEC DE LA SOLUTION HYDROALCOOLIQUE

en 9 étapes



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains, ne pas rincer, ni essuyer

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 20 30/04/2026 09:47

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Notre établissement est engagé dans une démarche qualité structurée dont l'objectif est simple : vous garantir des soins sûrs, conformes aux bonnes pratiques, et améliorés en permanence.

UNE DÉMARCHE QUI SÉCURISE CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Nous utilisons des procédures validées, des contrôles réguliers et des outils de suivi pour éviter les erreurs et renforcer la sécurité des soins.
Cette organisation concerne l'ensemble de l'établissement : équipes médicales, paramédicales, médico-techniques, hôtelières et logistiques.

UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Nos équipes analysent régulièrement leurs résultats, leurs pratiques et les situations rencontrées.
Des audits, des retours d'expérience et des projets d'amélioration sont menés toute l'année pour faire évoluer nos méthodes et garantir la meilleure qualité de prise en charge.

PILOTAGE DES RISQUES ET VIGILANCES SANITAIRES

Plusieurs instances internes contribuent à cette démarche qualité en assurant une gestion des risques par le suivi en continu des événements indésirables, des risques potentiels et des vigilances sanitaires. Pour plus d'information : https://ansm.sante.fr/
Elles mettent ainsi en œuvre des actions préventives et correctives régulières. L'objectif : anticiper, corriger et sécuriser durablement votre prise en charge.

CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

L'établissement participe à la certification menée par la Haute Autorité de Santé.
Cette évaluation indépendante examine la qualité et la sécurité des soins, l'organisation de l'établissement et sa capacité à améliorer constamment ses pratiques.
Les résultats de la certification sont publics et consultables sur le site Qualiscope :
https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope

INDICATEURS DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Comme tous les établissements de santé, nous publions chaque année des indicateurs nationaux permettant de mesurer la qualité et la sécurité de nos prises en charge.
Ils sont disponibles sur :

- **QualiScope (HAS)**
- **le site internet de l'établissement**

ADRESSES UTILES

Santé Info Droits
Collectif Interassociatif sur la santé (CISS)
www.leciss.org/sante-info-droits

Portail des Maisons Départementales des Personnes Handicapées
www.mdph.fr

Site Officiel de l'administration française
www.service-public.fr

Site de l'Assurance Maladie
www.ameli.fr

Portail des Agences Régionales de Santé (ARS)
www.ars.sante.fr

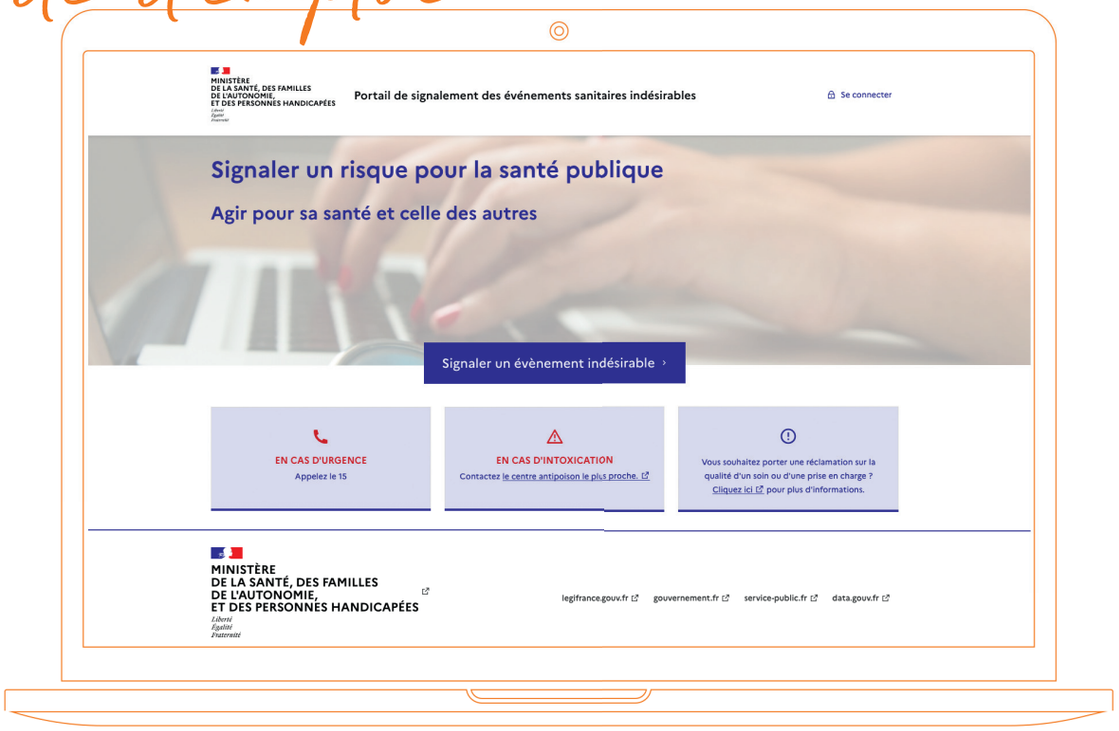
Site de la Haute Autorité de Santé (HAS)
www.has-sante.fr

Nous espérons que ce livret vous apportera le maximum d'éclaircissements et de réponses aux questions que suscite votre prise en charge. Sachez que l'équipe reste à votre disposition si vous avez des interrogations.

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 21 30/04/2026 09:47

Signaler un évènement indésirable associé aux soins

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 évènement non souhaité ou inhabituel** survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé.

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 évènements indésirables. Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ars
Agence Régionale de Santé

COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

signalement.social-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**

Livret_Clinique_Turin_2026.indd 22 30/04/2026 09:47