



POLYCLINIQUE
G R A N D S U D



P o l y c l i n i q u e G r a n d S u d - N î m e s

Retrouvez les informations relatives à l'établissement sur
www.polyclinique-grand-sud.fr



Un établissement du groupe **HEXAGONE SANTÉ**
Méditerranée

Bienvenue

Les équipes médicales, soignantes, administratives et techniques de la Polyclinique Grand Sud vous remercient de votre confiance. Elles mettent tout en œuvre, chaque jour, pour faire de notre établissement une structure de soins accueillante et efficace.

Notre ambition est de proposer à tous l'accès à des soins de qualité dans un établissement de santé assurant à la fois :

- un accompagnement humain et individualisé tout au long de votre séjour,
- une prise en charge de haute qualité dans de nombreuses spécialités tant chirurgicales que médicales,
- une offre technologique de pointe en matière de diagnostic et de soin.

L'établissement inscrit sa croissance dans la recherche de l'amélioration continue de la qualité des prestations qu'il offre.

Cet objectif mobilise l'énergie et la créativité des personnes intervenant dans la structure au service des patients pris en charge et de leurs accompagnants.

Ce livret, préparé à votre intention, vous apportera toutes les informations pratiques sur le fonctionnement de notre établissement et sur votre prise en charge.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Direction de la Polyclinique Grand Sud

Sommaire

Bien préparer votre séjour	3
Votre séjour en AMBULATOIRE (moins de 24h).....	4
Votre séjour en HOSPITALISATION CONVENTIONNELLE (plus de 24h).....	6
Informations générales pour tous les patients.....	8
Charte de la personne hospitalisée.....	12
Coordonnées de la Polyclinique Grand Sud.....	12

Nom et prénom :

Nom du praticien :

Bien préparer votre séjour

Afin de vous guider dans vos démarches, vous trouverez dans ce livret les principales étapes à suivre lors de votre hospitalisation.

LA CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

La consultation de pré-anesthésie est **obligatoire pour toutes les interventions, au minimum 48H avant.**

L'avis du médecin anesthésiste est indispensable pour préparer dans les meilleures conditions votre intervention. Il vous sera demandé de régler directement le prix de la consultation au praticien.

En l'absence de consultation d'anesthésie, votre intervention pourra être reportée à une date ultérieure.

La consultation est réalisée soit dans le **cabinet bâtiment « Le Méridien »**, soit dans le **cabinet REANIMA.**



Si vous prenez des médicaments, il vous est demandé d'apporter impérativement l'ordonnance ou les ordonnances correspondantes à l'occasion de la consultation.

LA PRÉ-ADMISSION

FAIRE SA PRÉ-ADMISSION AVANT LE JOUR DE VOTRE ENTRÉE EST OBLIGATOIRE

Nous vous recommandons d'effectuer votre pré-admission en même temps que la consultation de pré-anesthésie pour éviter deux déplacements.

Les bureaux de pré-admission sont situés dans le hall de la Polyclinique ; ils sont ouverts du **lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h30.**

C'est une étape essentielle qui vous permettra de préparer au mieux votre hospitalisation. A cette occasion, vous serez informé des conditions de prise en charge de votre séjour par l'assurance maladie et votre mutuelle.



Lors de toutes vos démarches administratives à la Polyclinique Grand Sud, vous devez vous munir de :

- Votre pièce d'identité ;
- Votre carte Vitale ;
- Votre carte de mutuelle en cours de validité ;
- Votre attestation CMU ou ACS avec indication des droits si vous bénéficiez de cette affiliation.

* Pour les ressortissants étrangers : les formulaires en vigueur fournis par le pays d'origine.

* Si votre prise en charge dans l'établissement est en rapport avec un accident de travail, la feuille d'accident de travail remise par votre employeur est nécessaire.

Chèque de garantie

Un chèque de garantie vous sera demandé lors de votre entrée :

- si vous n'êtes pas en mesure de présenter les documents relatifs à votre prise en charge. Il vous sera restitué après régularisation du paiement ;
- pour toute demande hôtelière particulière. Il vous sera restitué lors du paiement de vos frais de séjour, le jour de votre sortie.

... en ambulatoire (moins de 24h)

Prenez connaissance de votre journée : 3 engagements à respecter

1. S'INFORMER : LIRE ET SIGNER

Veillez à prendre connaissance et apporter les éléments remis lors de vos différentes consultations. Les documents doivent être complétés et signés : formulaire de consentement, recommandations des anesthésistes, désignation de la personne de confiance (pour les mineurs : l'autorisation d'opérer des 2 détenteurs de l'autorité parentale) et le livret « Sécurité du patient » (page à signer).



2. SE MUNIR DES DOCUMENTS MÉDICAUX

Apportez votre dossier médical complet : radiographies, bilans sanguins, consultation d'anesthésie, panoramique dentaire, autres examens éventuellement prescrits...

3. RESPECTER LES CONSIGNES

Soyez à jeun strict : aucun aliment, aucune boisson, pas de bonbon, pas de chewing-gum, etc. (sauf autorisation ou indication particulière du praticien en charge de l'intervention ou de l'anesthésiste).

Ne fumez pas.

Ne buvez **pas d'alcool** dans les 12 heures précédant l'intervention.

Prenez la douche pré-opératoire (shampooing compris) à votre domicile, la veille au soir et le matin de l'intervention. Effectuez la dépilation demandée en respectant le schéma fourni par le cabinet de votre chirurgien (rappel : l'utilisation du rasoir est interdite) ; coupez vos ongles de mains et de pieds, ne mettez ni maquillage ni vernis à ongles. Mettez des vêtements propres.

Si vous avez un traitement habituel, **suivez les consignes données par le médecin anesthésiste** lors de la consultation et pensez à l'emporter pour la journée.

Il est interdit de **porter bijou, piercing ou montre** ; n'empportez **aucun objet de valeur** lors de votre séjour ambulatoire. **Les lentilles de contact sont à éviter**, privilégiez vos lunettes.

Respectez les consignes de préparation opératoire données par votre chirurgien (par exemple, OPH : collyre, etc.).



SOYEZ VIGILANT !

L'INTERVENTION NE POURRA ÊTRE EFFECTUÉE QU'À CONDITION D'AVOIR RESPECTÉ CES 3 ENGAGEMENTS

Le déroulement de votre journée

VOTRE ARRIVÉE : 2 POSSIBILITÉS

→ **PRÉ-ADMISSION FAITE**
Prenez un ticket aux bureaux d'admission **pour signaler votre présence** et être pris en charge directement par l'équipe soignante.

→ **PRÉ-ADMISSION NON FAITE**
Prenez un ticket et attendez votre passage aux bureaux d'admission.
ATTENTION risque d'attente



AVANT L'INTERVENTION

Un agent vous accueille et vous installe dans le service, une personne de votre choix peut rester auprès de vous durant votre séjour en secteur d'accueil ambulatoire.

L'infirmière constitue le dossier de soins. Elle recueille les informations nécessaires à votre prise en charge et vous informe sur le déroulement de la journée.

L'infirmière convient avec vous des modalités de l'appel téléphonique du lendemain dans le cadre du suivi (nous vous remercions par avance de l'accueil que vous réserverez à cet appel).

Vous vous préparez à l'intervention en vous déshabillant et en mettant la chemise de bloc, le bonnet et les chaussons.

APRÈS L'INTERVENTION

L'infirmière assure votre surveillance post-opératoire et prend en compte votre douleur.

Une collation vous est servie lorsque votre état de santé le permet.

Si votre état de santé le nécessite, le médecin peut éventuellement décider de vous hospitaliser ; sinon, il décide de l'heure de votre retour à domicile. Il vous remet, au besoin, les ordonnances et la lettre pour votre médecin traitant.

Avant votre départ du service, vous devez obligatoirement signer l'autorisation de sortie auprès de l'infirmière.

N'oubliez pas de récupérer vos radiographies et vos résultats de laboratoire.

Ne conduisez pas de véhicule pendant les 24 heures qui suivent l'intervention. Il est indispensable d'être accompagné lors de votre sortie et qu'une personne reste à vos côtés les 24 heures suivant votre hospitalisation.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans le cas où vous auriez décidé de quitter l'établissement contre avis médical ou avant la fin de votre prise en charge, le médecin vous informera des risques auxquels vous vous exposez et vous serez entièrement responsable de votre état de santé.

Appel du lendemain

Conformément aux modalités convenues lors de votre hospitalisation, vous pouvez être contacté par téléphone le lendemain de votre intervention.

**En cas de problème lors de
votre retour à domicile,
vous pouvez joindre la Clinique 24h/24 et
7j/7 : 04.66.04.97.57**



Votre séjour...

... en hospitalisation conventionnelle (plus de 24h)

Votre entrée

PRÉPAREZ VOTRE SÉJOUR

N'oubliez pas d'apporter votre nécessaire de toilette (comprenant notamment des serviettes et gants de toilette), des tenues de nuit, une robe de chambre et des chaussures d'intérieur.

Si des examens biologiques vous sont prescrits notamment lors de la consultation d'anesthésie, veuillez les effectuer conformément aux indications données par le médecin. Veuillez amener les résultats avec vous lors de votre arrivée.

Horaires d'admission
Lundi à vendredi de 14h30 à 18h00
Dimanche de 14h30 à 18h00
Fermé le samedi sauf urgences

PENSEZ À AMENER VOTRE DERNIÈRE ORDONNANCE ET VOS TRAITEMENTS PERSONNELS EN COURS.

Attention ! N'oubliez pas de vous munir de votre carnet de santé, vos ordonnances en cours, vos résultats d'analyses, vos radiographies, vos traitements en cours.

Veillez à récupérer ces documents et éléments lors de votre sortie.

Informations pratiques pour votre séjour

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

■ LA CHAMBRE

Climatisée et lumineuse, la Polyclinique Grand Sud est un établissement récent et confortable. Pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous attachons une attention particulière aux conditions d'accueil et à la qualité des prestations « d'hôtellerie hospitalière ».

Vous avez la possibilité d'être hospitalisé dans une chambre double ou dans une chambre particulière, moyennant un supplément journalier **et dans la mesure des places disponibles.**

Compte tenu de l'importante activité d'urgence de l'établissement, il se peut que nous ne puissions pas répondre dès votre arrivée à votre demande de chambre particulière. Si tel est le cas, nous ferons le nécessaire pour vous donner satisfaction le plus rapidement possible.

Toutes les chambres sont équipées de :

- Salle de bain
- Téléphone
- Télévision
- Volets roulants électriques
- Sonnette d'appel
- Climatisation sélective

■ LIT ACCOMPAGNANT

Lorsque vous êtes hospitalisé en chambre particulière, un proche a la possibilité d'obtenir un lit accompagnant et de prendre le petit-déjeuner en chambre en le commandant à l'accueil, la veille avant 20h. **Cette organisation est soumise à l'approbation de la responsable de service.**

■ LA RESTAURATION

La restauration est assurée par un prestataire spécialisé. Il peut être fait appel à une diététicienne pour l'élaboration de votre régime individuel.

■ LA TÉLÉVISION

L'ouverture du poste s'effectue en appelant l'hôtesse d'accueil au 33.02. La télécommande vous sera remise au niveau de l'accueil.

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur. La majorité des chambres doubles est équipée de deux postes de télévision avec un système de casque d'écoute pour ne pas déranger le voisin de chambre. Ce casque vous sera remis lors de votre admission administrative.

Une caution vous sera demandée pour l'ouverture de la télévision.



Vos horaires de repas en chambre

Petit déjeuner : à partir de 07h30
Déjeuner : à partir de 11h30
Dîner : à partir de 18h15

■ VISITES

Les visiteurs devront impérativement quitter l'enceinte de l'établissement avant 20h30, les accès de la clinique étant ensuite fermés.

Les visites des enfants de moins de 14 ans sont déconseillées dans notre établissement. Il est recommandé de ne pas rester dans les couloirs et d'éviter les visites trop longues. Pour le repos et la tranquillité des patients ainsi que pour l'efficacité du service, **deux visiteurs maximum sont admis dans les chambres, un seul visiteur en surveillance continue (USC).**

Dans certains cas le patient est placé en environnement protégé pour bénéficier d'une surveillance et de précautions particulières. **Famille et patient, respectez strictement les recommandations du personnel soignant.**

Horaires des visites :

De 11h30 à 20h30

Service USC :

Horaires restreints,
renseignez-vous auprès du
personnel

Votre sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le praticien. L'heure et les modalités pratiques vous seront précisées par la responsable du service qui vous remettra l'autorisation de sortie à présenter obligatoirement au bureau administratif.



L'établissement est conventionné avec les organismes d'assurances maladie et avec certaines mutuelles, ce qui lui permet de pratiquer le tiers payant.

Les frais inhérents à votre hospitalisation sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale et par certaines mutuelles.

Horaires de sortie

Du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30

Le samedi de 08h00 à 12h30

Le dimanche de 09h30 à 12h00

LES FORMALITÉS DE SORTIE

- Acquitter le forfait journalier ainsi que la participation forfaitaire et éventuellement le ticket modérateur, s'ils ne sont pas pris en charge par votre mutuelle ou assurance, conformément à la législation.

*Cas particuliers : les séjours relevant d'un accident du travail et les bénéficiaires de l'article 115 « grands invalides de guerre » en sont exonérés.

- Acquitter l'ensemble des frais afférents à votre séjour si vous ne disposez d'aucune couverture sociale.

- Acquitter les différents suppléments que vous avez demandés : télévision, téléphone, chambre particulière. Une facture vous sera délivrée.

- Régler les dépassements d'honoraires des praticiens (secteur 2) dont vous avez été informés et qui restent à votre charge.

■ LE TRANSPORT

Votre état de santé peut nécessiter le recours à une ambulance (sur prescription médicale), à un véhicule sanitaire léger ou à un taxi. La réservation doit être faite auprès de la responsable du service, qui fera appel au prestataire de votre choix. Il vous sera remis un bon de transport qui vous permettra, sous certaines conditions, d'obtenir un remboursement auprès de votre caisse de Sécurité Sociale.

■ SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans le cas où vous auriez décidé de quitter l'établissement contre avis médical ou avant la fin de votre prise en charge, le médecin vous informera des risques auxquels vous vous exposez et vous serez entièrement responsable de votre état de santé.

+ de précision :

- Le tarif de votre séjour est un montant forfaitaire correspondant aux soins qui auront été délivrés durant celui-ci.
- La liste des forfaits ainsi que le montant des tarifs applicables sont consultables sur demande auprès des bureaux administratifs.

Informations générales...

... pour tous les patients



**idez nous à améliorer la qualité de
tre prise en charge en remplissant
le questionnaire de satisfaction !**
(à déposer dans l'urne du hall d'accueil)



IDENTIFICATION DES ÉQUIPES

Le personnel est identifié par des badges nominatifs et des tenues de couleurs différentes.

■ LA RESTAURATION POUR L'ACCOMPAGNANT ET LES VISITEURS

Vos visiteurs peuvent prendre leur repas dans l'établissement, à la cafétéria située au rez-de-chaussée (11h30 à 14h00 du lundi au vendredi) ; le règlement s'effectue sur place.

Un seul accompagnant peut également, s'il le souhaite, prendre son repas avec vous. Les tickets des repas servis en chambre doivent impérativement être retirés à l'accueil avant 10h00 pour le déjeuner et avant 17h00 pour le dîner le jour même.



■ LE CHAUFFAGE ET LA CLIMATISATION

Le réglage du chauffage ou de la climatisation se fait individuellement au niveau de chaque chambre à l'aide d'un thermostat situé à l'entrée. L'ouverture des fenêtres arrête automatiquement le chauffage ou la climatisation.

■ LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre est équipée d'une ligne de téléphone, dotée d'un numéro d'appel direct. Vous pouvez recevoir vos appels sur cette ligne. Si vous désirez ouvrir la ligne vers l'extérieur afin de joindre vos proches, une caution vous sera demandée au moment de vos formalités d'entrée.

Il vous sera donné un code personnel pour vos communications vers l'extérieur. Pour appeler l'extérieur, composez votre code personnel à 4 chiffres puis le numéro de votre correspondant.

■ OBJETS DE VALEUR

Il vous est vivement recommandé de venir sans bijou, ni objet de valeur et de ne garder aucune somme d'argent dans votre chambre. Signalez un besoin particulier auprès d'une infirmière. **La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparitions d'objets pendant votre séjour.** C'est pourquoi il vous appartient de rester vigilant quant à la surveillance de vos effets personnels et de demander la fermeture à clé de votre chambre si vous devez vous en absenter.

■ CULTE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander par l'intermédiaire de la responsable de votre service, la visite d'un représentant de votre culte (voir liste sur le tableau d'affichage de votre service). Un lieu œcuménique de prière et de recueillement est à votre disposition.

■ COURRIER

Durant votre séjour, le courrier vous est distribué dans votre chambre. Vous pouvez remettre à l'accueil le courrier affranchi que vous voulez expédier.

■ DISTRIBUTEURS

Des distributeurs de boissons chaudes et froides, confiseries et sandwiches sont installés dans le hall d'entrée et à chaque étage. Un changeur de monnaie est disponible dans le hall central.

■ HÔTELS ET RESTAURANTS À PROXIMITÉ

Vous trouverez à moins de 500 mètres, en direction du centre ville, des hôtels et restaurants.

■ VÉHICULES / PARKING

L'établissement met à disposition des patients et visiteurs, un parking gratuit ainsi qu'un parking accessible par l'avenue de la Bouvine.

Des places de stationnement sont réservées aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite. Il est indispensable pour la bonne marche et l'accessibilité de l'établissement que ces emplacements soient respectés.

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement la signalisation et les règles de stationnement afin de ne pas gêner la circulation des véhicules d'urgence et de secours (pompiers).

Tout stationnement gênant donnera lieu à enlèvement et à mise en fourrière immédiate du véhicule.

La clinique décline toute responsabilité en cas de vol, veillez à ne laisser aucun objet dans les véhicules.

Des règles essentielles à respecter

■ HYGIÈNE GÉNÉRALE

Ne marchez pas pieds nus. Brossez-vous les dents. Ne portez ni maquillage, ni vernis à ongles (mains et pieds), ni parfum. Enlevez vos bijoux et piercings*. Enlevez vos prothèses dentaires et auditives*. Enlevez vos lentilles de contact.

*** Nous vous rappelons que les objets de valeur, les différentes prothèses, ainsi que les lunettes de vue (ou solaires) restent sous votre responsabilité pendant le temps de votre séjour. Nous vous conseillons de les conserver dans des boîtes identifiables.**

■ SILENCE

Le respect du repos des autres patients est la règle dans notre établissement. Un casque pour la télévision pourra vous être remis à l'entrée lorsque vous êtes hospitalisé en chambre double.

Le calme constitue l'un des éléments essentiel du confort et du rétablissement des patients.

■ BOISSONS ALCOOLISÉES ET SUBSTANCES TOXIQUES INTERDITES

L'introduction et la consommation de toutes boissons alcoolisées ou tous produits illicites dans l'enceinte de l'établissement sont strictement interdites.

■ INTERDICTION DE FUMER

Les locaux de la clinique sont totalement NON FUMEUR (cigarettes et vaporettes).

■ DENRÉES PÉRISSABLES

Les patients ne doivent pas apporter avec eux des denrées périssables (nourritures, boissons).

■ COMPORTEMENT ET TENUE

Toute vie en collectivité nécessite l'observation de certaines règles de savoir-vivre, indispensables au bien-être de tous. La courtoisie doit être observée en toutes circonstances, tant vis-à-vis des autres patients que de l'ensemble du personnel. Il vous est demandé de ne pas circuler en robe de chambre ou pyjama en dehors de votre service.

Il est demandé de ne pas stationner dans les couloirs, ces derniers étant réservés à l'activité médicale, et de maintenir les portes d'accès aux chambres fermées.

■ FLEURS, PLANTES & ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, nous demandons aux visiteurs de ne pas apporter de plantes ou de fleurs aux patients.

L'accès est également interdit aux animaux.

■ CIRCULATION

La mise en œuvre des dispositifs de sécurité et d'alarme impose de ne plus circuler seul dans les parties communes de l'établissement à partir de 21h00.

■ DÉGRADATIONS

Il vous est expressément demandé de respecter votre environnement : chambres et parties communes. Les dégradations, détériorations, dont vous-même ou vos visiteurs pourriez être à l'origine, seront à votre charge et le montant des réparations sera porté sur votre facture.

■ SÉCURITÉ INCENDIE

Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans tous les services. En toute circonstance, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel.



Informations générales...

... pour tous les patients

Il est important de vous renseigner sur la Personne de confiance, ainsi que sur les Directives anticipées.

► La personne de confiance

En quoi la personne de confiance peut-elle vous être utile ?

Votre personne de confiance vous est très utile :

- pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin, ou en cas d'hospitalisation l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Qui pouvez-vous désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon/compagne, un de vos proches, votre médecin traitant, etc.

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme la personne à prévenir en cas de nécessité. Personne de confiance et personne à prévenir peuvent être deux personnes différentes.

Comment désigner votre personne de confiance ?

La désignation doit se faire par écrit sur le document prévu à cet effet dans ce dossier personnel d'informations. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

► Les directives anticipées

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. Elle prévoit ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Le document doit être écrit et authentifiable, indiquez vos noms, prénoms, date et lieu de naissance puis signez.

Si vous ne pouvez pas écrire ou signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins (dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une). Ces derniers doivent attester que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ils doivent également indiquer leur nom et qualité ; leur attestation doit être jointe aux directives.

► Anonymat et confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre pré-admission. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat. Sachez que l'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel concernant toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Aucun renseignement relatif à l'état de santé du patient ne sera donné par téléphone.

► Informations relatives à votre état de santé (Loi du 4 mars 2002)

La communication des informations relatives à votre état de santé est assurée par le médecin responsable de votre prise en charge. En son absence, elle sera assurée par le ou les médecins qu'il aura désigné(s) à cet effet.

En cas d'urgence ou si vous êtes en incapacité de recevoir cette information, elle sera délivrée, avec votre accord, à la personne de confiance que vous aurez désignée.

L'information fait partie intégrante de la relation de soin. Cette information permet au patient, avec le professionnel de santé, de prendre les décisions concernant sa santé, d'éclairer son consentement et de faciliter son adhésion au traitement. Cette information contribue ainsi à l'amélioration de la qualité des soins.

Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

► Accès à votre dossier médical (Article L.1111-7 Code de la santé publique ; Arrêté du 3 janvier 2007)

Qui peut réaliser une demande ?

- le patient lui-même ;
- la ou les personnes exerçant l'autorité parentale pour les patients mineurs (conditions particulières) ;
- le tuteur pour certains majeurs protégés (conditions particulières) ;
- l'ayant-droit d'une personne décédée, dans un nombre limitatif de cas ;
- le médecin désigné par l'une des personnes mentionnées ci-dessus.

Comment réaliser la demande ?

1. Nous vous remercions de bien vouloir vous adresser au responsable de service qui vous donnera un formulaire à compléter et à retourner **en Recommandé avec Accusé Réception** à l'attention de la Direction de l'établissement.

2. Vous devez **joindre à ce formulaire des justificatifs d'identité** ; vous trouverez la liste exhaustive sur notre site internet : www.hsmed.fr

► Modalités de conservation des dossiers médicaux (Article R. 1112-7 du Code de la santé publique)

Les dossiers médicaux des patients pris en charge dans notre établissement, sont conservés au sein de notre structure ou peuvent être hébergés auprès d'un hébergeur agréé.

Le directeur de l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement.

Lorsque la prise en charge concerne un patient mineur, la durée de conservation du dossier s'achève au jour du vingt-huitième anniversaire de son titulaire.

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

La mention des actes transfusionnels doit figurer au dossier et implique une conservation de 30 ans des éléments afférents à cette transfusion.

► Les mineurs et majeurs protégés

Hors cas d'urgence, l'admission d'un mineur ou d'un majeur protégé est prononcée à la demande des deux titulaires de l'autorité parentale (père, mère, tuteur/curateur légal). C'est la raison pour laquelle, lors des formalités d'admission, l'identité des accompagnants sera vérifiée (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Carte de séjour ou Livret de Famille). S'il doit y avoir hospitalisation, leur consentement sera recueilli.

Pour les mineurs

- si les soins et examens envisagés sont usuels, le consentement d'un seul titulaire de l'autorité parentale est nécessaire ;
- si les soins envisagés sont non usuels, l'accord des deux titulaires de l'autorité parentale est requis ;
- dans le cas d'un mineur ayant rompu les liens avec sa famille et bénéficiant à titre personnel du remboursement des prestations et de la CMU, son seul consentement suffit.

En cas d'urgence, tout doit être mis en œuvre pour que les personnes exerçant l'autorité parentale sur le mineur ou le majeur protégé soient prévenues. Si elles ne peuvent être jointes, l'intervention nécessaire pourra avoir lieu sous réserve du respect d'une procédure d'urgence, notamment l'information du Procureur de la République.

La sortie

La ou les personne(s) exerçant l'autorité parentale doit(vent) être informée(s) de la sortie. Le mineur ou le majeur protégé ne pourra quitter l'établissement que dans les conditions expressément prescrites par les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur/curateur.

Droits à l'information

Les détenteurs du droit à l'information pour les mineurs ou majeurs protégés sont les titulaires de l'autorité parentale. Outre le fait que leurs droits sont exercés par les détenteurs de l'autorité parentale ou le tuteur, le mineur ou le majeur protégé ont le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision les concernant d'une manière adaptée à leur discernement et à leur degré de maturité.

Autorisation d'opérer

Si au cours de la prise en charge, une intervention chirurgicale se révèle nécessaire, l'autorisation d'opérer devra être signée par les deux parents.

Étudiants

Dans le cadre de la formation des futurs professionnels de santé, les établissements accueillent des étudiants. Ceux-ci pourront être amenés à réaliser des soins sous la responsabilité du personnel du service.

Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent auprès des patients dans le respect de la confidentialité et en liaison avec l'équipe soignante.

► Education thérapeutique

Au cours de l'hospitalisation la possibilité vous est donnée, ainsi qu'à votre famille, de rencontrer sur rendez-vous une diététicienne, une psychologue, des infirmiers référents en cancérologie, une infirmière spécialisée en stomathérapie, etc. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du responsable de service.

► Don du sang

La transfusion sanguine sauve des dizaines de milliers de malades chaque année. Toute personne, en bonne santé et âgée de 18 à 60 ans, peut donner son sang.

► Don d'organes et de tissus

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

Elle fixe le principe selon lequel un prélèvement d'organe peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Vous pouvez vous y opposer par tout moyen. Le prélèvement, à des fins thérapeutiques ou scientifiques, sur un mineur ou un majeur protégé nécessite le consentement écrit des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur légal. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site internet de l'Association française pour le Don d'Organes et de Tissus Humains : www.france-adot.org.

► Informatique et libertés

Nos établissements disposent d'un système d'information destiné à gérer les dossiers des patients dans le strict respect du secret médical. Ces données concernant toute personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi. Le patient a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives le concernant dans les conditions fixées par l'article 38 de la Loi du 6 janvier 1978. Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), il vous sera remis

un formulaire de consentement relatifs à vos données personnelles qu'il vous faudra lire, compléter et signer lors de votre entrée dans nos établissements.

► Commission des Usagers

La CDU, au sein de laquelle les usagers sont représentés, a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

► Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Quelle que soit la nature de vos remarques, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de service concerné durant votre séjour, en respectant la courtoisie et le respect qui s'imposent. Si les éléments de réponse qui vous sont donnés ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser par courrier au Directeur de l'établissement une réclamation écrite.

► Gestion des risques / Sécurité des patients

La gestion des risques est un « effort organisé pour identifier, évaluer, et réduire chaque fois que possible les risques encourus par les patients, les visiteurs et les professionnels ». Les objectifs principaux sont :

- améliorer la sécurité des personnes et des biens ;
- diminuer les risques ;
- limiter la gravité des conséquences des accidents inévitables.

Pour plus d'informations, l'établissement met à votre disposition un livret concernant la sécurité des patients. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Édition: Saison 2006 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - CIRCULAIRES Juin 2006

Polyclinique Grand Sud
350, avenue St André de Codols
BP 55 - 30932 Nîmes Cedex 9

0 826 303 304
www.polyclinique-grand-sud.fr



POLYCLINIQUE
GRAND SUD



Pour vous rendre à la Polyclinique en bus :

- Ligne I6, arrêt MIMOSAS
- Ligne 7, arrêt POLYCLINIQUE GRAND SUD
- Ligne T1, arrêt COSTIERES PARNASSE