



Tous acteurs de votre santé

LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE À LA CLINIQUE VILLECRESNES



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre Clinique, pôle d'excellence dans la prise en charge de l'obésité, de la nutrition et du diabète depuis 40 ans, en vue d'une hospitalisation.

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

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

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

Julien GIARMANA,
Directeur

Le groupe Al maviva Santé réunit et gère des établissements de santé privés en région Sud et en région Ile-de-France. Il est le 1^{er} groupe hospitalier privé de la région Sud et le 4^{ème} en France.

Al maviva Santé assure la gestion de 4 000 lits et places, 250 salles d'interventions et d'exams, emploie 4 000 salariés et est partenaire de 1 300 médecins libéraux. Il regroupe toutes les disciplines médicales et chirurgicales : chirurgie, gynécologie-obstétrique (dont maternité), médecine, soins de suite et de réadaptation, dialyse et hospitalisation à domicile.

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

Structuré en tant que groupe de santé privé régional, Almaviva Santé a une force complémentaire : il s'appuie sur ses compétences pluridisciplinaires pour créer deux pôles régionaux d'excellence notamment dans les spécialités suivantes : orthopédie, ophtalmologie, cardiologie, gastro-entérologie, et urologie.

L'objectif ? Vous offrir une prise en charge complète pendant votre parcours de soin qui soit la plus qualitative possible et ce, tout en vous garantissant une sécurité optimale et un confort au quotidien.

Notre Clinique porte les valeurs du Groupe Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

Notre site web : www.almaviva-sante.com

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

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

SOMMAIRE

La Clinique	4
Centre médical des Gobelins	4
Situation géographique.....	4
Médecine	5
Les Soins de Suite et de Réadaptation	5
Les services associés.....	7
Préparer votre admission	8
Votre admission	9
Les formalités	10
Votre séjour	11
Votre sortie	16
Droits et devoirs	17
Qualité et gestions des risques	21
Hygiène et prévention.....	22

LA CLINIQUE



PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard	01 45 95 57 57
Services d'hospitalisation	
Secrétariat de consultation nutrition.....	01 56 73 14 14
Service des thermes (Kinésithérapie, activités sportives).....	01 45 95 57 03
Cellule qualité.....	01 45 95 57 57

CENTRE MÉDICAL DES GOBELINS

22-24 Rue du Banquier, 75013 PARIS

Consultations médico-chirurgicales et paramédicales : Secrétariat médical 01 85 73 37 99



SITUATION GÉOGRAPHIQUE



Située dans le Val-De-Marne, à la limite de l'Essonne, en plein cœur de Villecresnes et à deux pas de la Forêt de Gros-Bois, la Clinique met à votre disposition de vastes et confortables locaux accompagnés d'un bassin thérapeutique.

Sa capacité agréée est de 85 lits : 40 lits de médecine et 45 lits de Soins de Suite et de Réadaptation.



SERVICE DE MÉDECINE



Pendant votre hospitalisation d'une durée de 3 à 5 jours, un bilan complet de l'obésité est réalisé, grâce à des explorations fonctionnelles et des examens médicaux approfondis, pour connaître votre pathologie et évaluer les complications qui peuvent y être associée. Ce bilan ne peut s'effectuer qu'avec une recommandation médicale (médecin traitant ou spécialiste).

Ce séjour comprend :

- Un entretien diététique après consultation d'entrée avec le nutritionniste,
- Des avis de médecins ou chirurgiens spécialistes : cardiologue, pneumologue, endocrinologue, gastroentérologue, phlébologue, ORL, psychiatre, rhumatologue, urologue, dermatologue, chirurgien bariatrique.
- Un avis du podologue est possible dès ce stade,
- Une surveillance continue au cours du séjour : bilan biologique, surveillance de la tension, glycémie,
- Une visite quotidienne du médecin nutritionniste pour analyser l'ensemble des résultats des examens réalisés et mettre à jour les prescriptions médicales,
- Une consultation diététique de sortie.

Au terme de ce bilan, la synthèse du séjour est faite par le médecin nutritionniste en charge du patient. Un programme diététique adapté et personnalisé par le service de diététique vous sera remis.

LES SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION



Le maintien ou le retour à l'autonomie constitue l'un des principaux objectifs d'un séjour en Soins de Suite et de Réadaptation.

La clinique possède une équipe de rééducation polyvalente qui est au cœur de la prise en charge de nos patients. Ainsi, elle peut présenter une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

Pendant votre hospitalisation en service de Soins de Suite et de Réadaptation d'une durée de 15 à 20 jours à l'issue d'un bilan médical préalable, vous suivrez un programme de soins personnalisé afin d'amorcer la perte de poids, qui repose sur 3 axes :

1) DIÉTÉTIQUE pour manger mieux

- Mise en place d'un plan alimentaire adapté et d'un suivi régulier en consultation (7jours/7 pour répondre à vos attentes).
- Repas thérapeutiques.
- Réunions diététiques animées par l'équipe de diététiciens sur des thèmes variés afin de préparer votre retour à la maison et apprendre à mieux manger.
- Cours théoriques de cuisine, et explications de recettes.



2) PHYSIQUE pour bouger plus, optimiser la perte de poids, préparer sa sortie avec la création d'un projet thérapeutique

Des kinésithérapeutes et des professeurs de sport et d'activités physiques vous proposent :

- Séances individuelles de kinésithérapie sur prescription médicale (massages et physiothérapie pour lutter contre la douleur). Séances de kinésithérapie en groupe dans le bassin thérapeutique en rapport avec votre pathologie,
- Kinésithérapie respiratoire si besoin,
- Renforcement musculaire et travail postural,
- Pour la forme, vos professeurs d'activités physiques, vous proposent :
 - Des séances d'aquagym,
 - Renforcement musculaire en salle et en piscine,
 - Des activités en salle de sport sur divers appareils (tapis de marche, vélo),
 - Un programme de coaching personnalisé.
- Séances de réentraînement à l'effort visant à lutter contre la sédentarité tout en améliorant votre mobilité,
- En fonction de vos capacités respiratoires et ostéo-articulaires :
 - Eveil musculaire et stretching,
 - Marche tonique et balade douce encadrée à l'extérieur de la clinique en fonction de vos capacités physiques.

3) PSYCHOLOGIQUE pour aller bien

Pour se retrouver et pour être écouté, pour retrouver confiance en soi, pour apprendre à mieux gérer son stress et ses angoisses, pour adopter de nouveaux comportements en vue d'un amaigrissement durable :

- Entretien en thérapie de soutien (sur prescription médicale), groupe de parole ;
- Ateliers (écoute du corps, estime de soi et écriture) animés par la psychologue, facultatifs et sur inscription.

Grâce à une prise en charge pluridisciplinaire adaptée, la clinique vous propose un accompagnement pour l'amélioration de votre autonomie afin d'anticiper et de préparer votre retour à domicile dans les meilleures conditions.

Notre équipe médicale et paramédicale est composée de :

- Médecins
- Pharmacien
- Masseurs - Kinésithérapeutes
- Aides-soignants
- Diététiciens
- Professeur d'activité physique
- Cadres de santé
- Infirmiers
- Psychologues
- Podologue

LES SERVICES ASSOCIÉS



PLATEAU TECHNIQUE

La Clinique de Villecresnes dispose d'un plateau technique de kinésithérapie équipé de :
Vélo, tapis de marche, espaliers ...

RADIOLOGIE

L'établissement dispose d'équipements radiologiques numérisés avec reprographie laser, échographie, doppler pulsé couleur de dernière génération.

Les examens suivants y sont notamment pratiqués :

- Radiologie générale standard et numérique (service radiologie)
- Echographie générale et musculo tendineuse (en consultation médicale)

RÉÉDUCATION

La clinique possède une équipe de rééducation polyvalente permettant de proposer une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

Les kinésithérapeutes

Les kinésithérapeutes vous accueillent sur prescriptions médicales de votre médecin référent ou de tout autre spécialiste exerçant à la clinique durant votre hospitalisation :

- Séance de kinésithérapie en cabine,
- Séance de kinésithérapie en bassin thérapeutique.

Les diététiciens

L'équipe de diététiciens s'efforce, en équipe avec les nutritionnistes, de marier l'équilibre alimentaire et le plaisir gourmand, la variété et la modération. Ils ajustent les programmes alimentaires grâce à un suivi régulier dans le temps afin d'amener le patient à l'autonomie. Ils vous délivreront une éducation diététique, subtil apprentissage des aliments nécessaires à vos besoins physiologiques (manger pour vivre) et à vos besoins émotionnels (plaisir).

Les psychologues

Les psychologues vous proposeront des ateliers thérapeutiques en groupe et/ou une prise en charge individuelle afin de vous permettre de travailler sur vos émotions, par l'intermédiaire de l'écriture et de la parole.

Les professeurs d'activités physiques

Les professeurs d'activités physiques vous accueillent sur prescriptions médicales de votre médecin référent ou de tout autre spécialiste exerçant à la clinique :

- Séance de renforcement musculaire en salle au 1er étage,
- Séance de renforcement musculaire en bassin thérapeutique,
- Marches (circuit en ville).



PRÉPAREZ VOTRE ADMISSION



CONSULTATIONS MÉDICALES

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

Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. Dès que votre médecin vous informe d'une décision d'hospitalisation, il peut être nécessaire d'anticiper votre sortie afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions. N'hésitez pas à en parler à votre médecin. Vous pouvez prendre rendez-vous avec nos praticiens sur le site internet [Doctolib](#).

PRÉ-ADMISSION

Un dossier de pré-admission vous a été remis lors de votre consultation avec le médecin ou vous a été envoyé. C'est un support d'informations, partagé entre vous et les différents professionnels de santé, qui participe à la sécurisation des soins.

Pour la programmation de votre hospitalisation vous nous avez adressé la copie des documents nécessaires à la préparation de votre dossier :

- attestation de sécurité sociale à jour et carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire pour la facturation de votre dossier,
- pièce d'identité à jour pour le recueil de vos données administratives et le respect des procédures d'identitovigilance,
- ordonnances de tous vos traitements en cours,
- formulaires annexés au dossier de pré-admission complétés.

Dans ce dossier sont présentes des informations utiles pour votre hospitalisation et les moyens d'accès à l'établissement.

PROGRAMMATION DE VOTRE SÉJOUR

Le service planning vous contacte pour valider votre hospitalisation et vous transmettre la date et l'heure de votre entrée.

Chambres
N°201 à N°217



VOTRE ADMISSION



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

Pour préparer et faciliter votre arrivée dans le service de soins de la Clinique, nous vous demandons de préparer les documents nécessaires à votre admission.

LES HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

Du **lundi** au **jeudi** : 8h à 19h30

Vendredi : 8h à 19h

Le samedi : 8h à 18h30

Le dimanche : 9h à 19h

Afin que votre arrivée se déroule le plus sereinement possible, vous trouverez ci-dessous des informations utiles pour préparer au mieux votre séjour dans notre établissement.

Les entrées ont lieu habituellement entre 9h et 16h.

Votre admission nous permet d'accomplir toutes les formalités nécessaires à votre hospitalisation.

Une fois les formalités administratives accomplies, le bureau des entrées vous remettra votre livret d'accueil.

A votre arrivée, vous serez accueilli par le personnel soignant du service ou vous serez admis.

Pour des raisons de confidentialité, l'admission pourra être faite en chambre si votre état de santé ne permet pas une admission au service de l'accueil. Des planches d'étiquettes seront remis au soignant, après vérification de l'exactitude des renseignements inscrits.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION



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

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

Vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des pièces suivantes :

- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident...)
- Votre carte vitale
- Votre carte de mutuelle
- Un chèque de caution

Si vous ne présentez pas toutes les pièces nécessaires, votre admission pourra être reportée.

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 hôtesses d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour).

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

LES MAJEURS PROTÉGÉS :

L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal (articles 488 et suivants du Code Civil).

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques, vos ordonnances en cours ainsi que vos médicaments personnels dans leur boîte d'origine.

Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.

VOTRE SÉJOUR



Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil, vous êtes pris 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 : linge de corps, pyjamas, peignoir, pantoufles, gants de toilette, serviettes éponges, savon et affaires de toilette, brosse à dents, dentifrice, nécessaire à prothèse dentaire, séchoir à cheveux. La clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique.

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux... Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre disponible aux admissions contre un reçu, dans la limite de leur taille. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

CHAMBRE

Les chambres sont individuelles ou composées de 2 lits. Elles sont dotées d'un cabinet de toilette avec W.C., d'un placard fermant à clé, et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions pour votre compréhension.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières. Elles vous seront proposées par le service planning et préadmission qui gère la programmation et l'organisation de votre hospitalisation. Vous serez également informé(e) de l'éventuel montant restant à votre charge en fonction du niveau de prise en charge par votre mutuelle. Un document récapitulatif sera à signer lors de votre admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière dans la mesure où leur nombre est limité. Les chambres sont donc attribuées en fonction de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à acquitter le montant au moment de la sortie.



COURRIER

Vous pouvez remettre votre courrier dans la bannette à l'accueil qui est relevée par la Poste tous les matins et également recevoir du courrier durant votre hospitalisation à la Clinique.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

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

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge un membre du personnel vérifie votre identité afin de vous garantir que les soins à prodiguer vous sont effectivement destinés.

Soyez vigilant sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

INTERPRÈTES

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

LAÏCITÉ

Un comité éthique existe au sein de l'établissement et a adopté une charte de laïcité.

Sur demande faite au personnel, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix.

LINGE ET TENUE

Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique.

L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

Il est interdit de laver du gros linge dans les chambres.

Une laverie payante est à votre disposition (machine à laver et sèche-linge).

MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses).

Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Vos médicaments personnels vous seront retirés à votre entrée par une infirmière et restitués lors de votre sortie.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie interne de la clinique.

Le remplacement de certains de vos médicaments par des génériques (mêmes principes actifs que votre médicament habituel) peut être effectué par le médecin responsable de votre séjour, conformément à notre livret thérapeutique validé avec les médecins 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 après vérification de la qualité de ceux-ci. C'est pourquoi nous vous demandons d'apporter vos médicaments dans leur boîte d'origine.

PARKING

La Clinique ne disposant pas de parking, nous vous conseillons de stationner votre véhicule dans les rues adjacentes à l'établissement en tenant compte des modalités de stationnement (zone bleue).

Merci de respecter le sens interdit et de respecter les places réservées aux personnes handicapées. Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition.

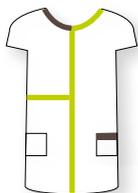
PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Une autorisation du médecin responsable est nécessaire pour quitter l'établissement. Des permissions pourront être accordées à la journée ainsi que des week-ends thérapeutiques. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

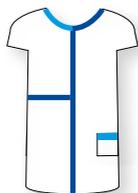
PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la directrice des soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

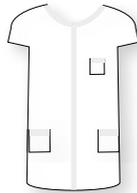
Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service.



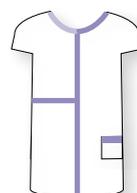
Infirmière



Aide
soignant(e)



Responsable
du service
médecins
paramédicaux



Agent de
services
hospitalier

PRÊT DE JEUX ET DE LIVRES

Des jeux de société sont à votre disposition au bureau des admissions (en cas de perte, 50 € vous seront prélevés sur la caution versée en début de séjour).

Des livres sont en libre accès dans la bibliothèque située au rez-de-chaussée.

PRÉVENTION DES CHUTES

En cas de nécessité et avec votre accord, une contention peut être prescrite par le médecin pour assurer votre sécurité. Des sonnettes sont à votre disposition pour faire appel au personnel qui vous aidera dans vos déplacements.

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

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

REPAS

Elaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Il est interdit d'apporter aux patients aussi bien des boissons que de la nourriture.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

Horaires des repas :

- 12h15 : Déjeuner
- 15h15 à 15h45 : Collation
- 18h15 : Diner

Lieux de prise des repas :

- En service de médecine : repas servis exclusivement en chambre
- En Soins de Suite et de Réadaptation : repas servis en salle à manger du 2ème étage (sauf le petit déjeuner en chambre)
- La collation est servie pour tous les patients en salle à manger du 2ème étage

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 et dans votre chambre. 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

La directrice des soins coordonne l'équipe de service hospitalier. Cette équipe veille à la parfaite propreté et à l'hygiène de votre chambre et des locaux communs. Elle assure la distribution de vos repas. Elle joue un rôle déterminant pour le confort de votre séjour. Un micro-onde est en libre-service. Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches, sans sucres, sont à votre disposition dans la salle à manger du 2ème étage.

SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale vous aidera à préparer votre retour à domicile avec la mise en place d'aides techniques et humaines. Pour la rencontrer, prenez contact avec la directrice des soins.

SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

SURVEILLANCE

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 votre disposition à la tête de votre lit.

TABAC

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

TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Vous pourrez recevoir des appels gratuitement et passer des appels en interne. Afin de passer des appels vers l'extérieur, vous devez demander l'ouverture de la ligne auprès du service des admissions (composer le 0 pour sortir).

Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de mettre votre mobile en mode silencieux.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé, qui vous sera rendu lorsque la télécommande sera restituée.

TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1^{er} octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

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.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

VALEURS

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol.

Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur contre un reçu, dans le coffre de la clinique. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h, sauf avis médical. Fermeture des portes à 20h15.

En cas de dispositions particulières (plan Vigipirate) les horaires de visite seront raccourcis.

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis à la clinique. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits.

Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

VOTRE SORTIE



La date de votre départ est décidée par le médecin. L'équipe soignante organise votre départ et le moyen de transport adapté à votre état de santé. Si votre état de santé le nécessite, et sous certaines conditions, le médecin vous prescrira un transport en ambulance, VSL ou taxi conventionné. Le choix de la société de transport est à vos soins ou est proposée par l'établissement. Le personnel de la Clinique peut, si vous le désirez, se charger de les contacter.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter à l'accueil 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 dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

Attention : si vous êtes mineur ou majeur protégé, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes rendus, examens éventuels...) vous est remise, soit directement, soit au médecin que vous aurez désigné.

Les frais d'hospitalisation à votre charge :

- Le ticket modérateur, le cas échéant
- Le forfait journalier
- Les suppléments hôteliers proposés et acceptés à l'entrée,
- La chambre particulière, le cas échéant
- Le téléphone, s'il a été demandé
- Les repas des accompagnants, le cas échéant
- Les semelles orthopédiques éventuellement proposées et acceptées en consultation de podologie si elles vous ont été prescrites (vous devrez avancer les frais).

La feuille de soins émise par le podologue vous permettra d'être remboursé par la sécurité sociale et votre mutuelle selon votre contrat.

Seule une prise en charge par la Mutuelle mentionnant clairement et en détail sa participation, pourra éventuellement vous éviter l'avance des frais. Les patients pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale ne sont pas exonérés du forfait journalier et du supplément hôtelier.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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

APPRÉCIATION DE VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne située à l'accueil. Il est destiné à recueillir vos appréciations relatives au déroulement de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement.

Sachez que chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation minutieuse et vos observations, remarques ou suggestions sont prises en considération pour améliorer la qualité de nos services.

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, vous être susceptible d'être invité par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

DROITS ET DEVOIRS



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication du document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

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

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées dans des sujets qui peuvent vous toucher et auxquelles adhèrent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, la liste est affichée dans le hall d'accueil de la Clinique.

BIENTRAITANCE

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 de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » (Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique). N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

COMMISSION DES USAGERS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou vous rapprochant directement d'un membre de la commission, dont les coordonnées sont précisées sur la liste des membres de la CDU en annexe de ce livret. Vous pouvez également vous renseigner auprès de la directrice des soins et lui demander les résultats des enquêtes de satisfaction.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 réfèrent à un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

EQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE - EOH

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

EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le Cadre de Santé ou la Direction, ou tout autre responsable. Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation. Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique. La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.



MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

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

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

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

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.

PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations concernant des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le tuteur est susceptible d'entraîner des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivrera les soins indispensables.

PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.

Le personnel paramédical (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient.

Nous conservons vos données dans le respect des réglementations.

Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : dpo.groupe@almaviva-sante.com

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ».

Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ (INS)

À partir du 1^{er} janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identifiant national de santé. Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de : sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage et améliore la qualité et la sécurité de la prise en charge.

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médicotéchniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, sanitaire et hôtelière.

Les rapports de certification de la clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

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

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé www.scopesante.fr.

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

Les vigilances sanitaires regroupent :

- La Pharmacovigilance (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments),
- La Matéiovigilance (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux).

HYGIÈNE ET PRÉVENTION



Au cours d'un séjour en établissement de santé, il existe un risque de contracter une infection nosocomiale.

Une infection nosocomiale est une infection acquise par le patient lors de son séjour dans la Clinique. Elle peut être liée aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple, une grippe transmise d'un visiteur extérieur à un patient).

La Clinique met tout en œuvre pour réduire le plus possible le risque infectieux et assurer la qualité des soins qui vous sont prodigués. Une Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH), constituée d'un médecin et une infirmière hygiéniste agissent au quotidien pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. L'EOH travaille en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Établissement et une équipe pluridisciplinaire rassemblant des professionnels administratifs (Direction, Responsable Qualité) comme des professionnels de terrain (Médecin biologiste, Pharmacien, Médecin du travail).

Chaque année, un programme de lutte contre les infections nosocomiales est construit, réalisé et évalué pour une amélioration constante de la qualité et de la sécurité des soins. Mais la lutte contre les infections nosocomiales est l'affaire de tous, soignants et non soignants, patients et visiteurs. Vous pouvez ainsi nous aider dans la prévention du risque infectieux en respectant les mesures basiques d'hygiène.

AVANT VOTRE HOSPITALISATION :

- Préciser au praticien ou au personnel soignant si vous êtes porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques (BMR),
- Signalez si vous avez été hospitalisé à l'étranger durant l'année écoulée.

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION :

- Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation des cathéters veineux, lignes de perfusions, drains, sondes,
- Ne touchez pas à votre pansement,
- Pratiquez une hygiène des mains régulière et faites respecter cette pratique à vos visiteurs,
- Veillez à une hygiène corporelle et dentaire satisfaisante (toilette au savon et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge de corps et de pyjama propres),
- Respectez et faites respecter à vos proches les précautions complémentaires destinées à éviter la transmission d'un germe dont vous pourriez être momentanément porteur. Ces précautions vous seront expliquées par le personnel soignant,
- Evitez tout contact avec un proche présentant une infection transmissible aussi banale qu'elle puisse paraître (rhume, grippe),
- Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis au sein de l'établissement : ils peuvent être en période d'incubation d'une maladie infantile,
- N'acceptez pas de fleurs ou de plantes en pots pouvant être une source d'infections.

APRÈS VOTRE HOSPITALISATION :

- Respectez les consignes données par votre praticien,
Si malgré les efforts déployés par l'ensemble des professionnels une infection survenait :
- Vous en serez immédiatement informé par votre médecin
- Des examens bactériologiques seront effectués et un traitement adapté sera mis en place avec la collaboration d'un infectiologue
- L'Equipe Opérationnelle en Hygiène sera mobilisée pour analyser la cause de l'infection et effectuer éventuellement le signalement à une tutelle extérieure.

Si vous souhaitez poser une question à l'Equipe Opérationnelle en Hygiène, vous pouvez le faire en contactant la directrice des soins :

- Par téléphone au 01 45 95 57 49 ou 749 depuis le poste de votre chambre
- Par mail : eoh.villecresnes@almaviva-sante.com

Notre classement au tableau de bord national (évaluation annuelle de nos actions en hygiène) est consultable sur le site internet www.scopesante.fr. Il est également affiché dans le hall d'accueil de la Clinique.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2008/90 du 2 mars 2008 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

MOYENS D'ACCÈS



Par la route

Autoroute A4 (Metz-Nancy) - Direction Créteil/Melun-Sénart A 86 – Sortie 23
Direction Provins/Troyes D 60 – Sortie Boissy-St-Léger
N 19 Sortie Villecresnes centre
Francilienne N 104 - Sortie Z.I. Brie Comte Robert – Direction Créteil par N 19
Sortie Villecresnes centre

Par les transports en commun

RER ligne A - Gare Boissy-St-Léger - Bus 23 - arrêt / Mairie de Villecresnes
RER ligne D - Gare de Yerres – Bus I - arrêt / Mairie de Villecresnes



8, boulevard Richerand - 94440 Villecresnes.
Tél. 01 45 95 57 57
contact.villecresnes@almaviva-sante.com
www.clinique-villecresnes.com