

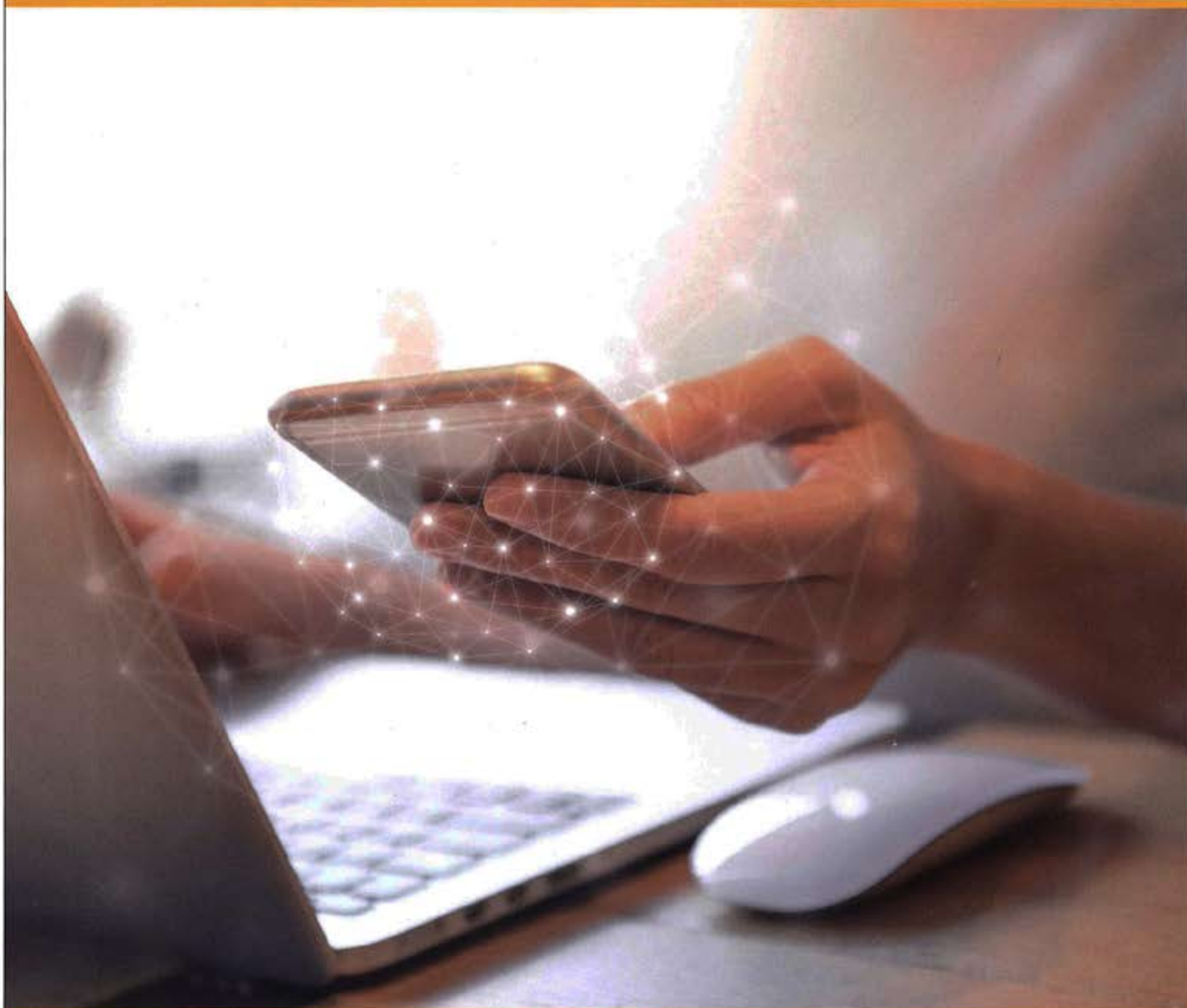
 ELSAN

CLINIQUE
DE FLANDRE



PASSEPORT HOSPITALISATION
Livret d'accueil Chirurgie - Médecine

REJOIGNEZ LA COMMUNAUTÉ ELSAN SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !



ELSAN



@Elsan



GroupeElsan



Groupe Elsan



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique de Flandre en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à la Clinique de Flandre.

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.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Clinique de Flandre s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La direction de la Clinique

Sommaire



Préadmission

2



Anesthésie - Examens

4



Admission

6



Séjour

8



Sortie

10



Droits & devoirs

12

Ce passeport regroupe chronologiquement l'ensemble des étapes de votre séjour, de la consultation du praticien à votre retour à domicile. Nous vous remercions de le lire attentivement, et de le conserver avec vous pour chaque rendez-vous.

Les consentements devront être préalablement signés et datés, avant d'être rendus le jour de votre admission. Dès qu'un document vous est remis, pensez à l'intégrer dans ce passeport.

Préadmission



CE QU'IL FAUT RETENIR

Quoi ?

La préadmission est une étape indispensable dans la préparation de votre hospitalisation. Elle est possible aux horaires d'ouverture de l'accueil.

Du Lundi au Jeudi :	7h15 - 20h
Le Vendredi :	7h15 - 19h
Le Samedi :	7h15 - 18h30
Le Dimanche :	9h - 18h30
Les Jours fériés :	9h - 12h30 / 15h30 - 19h

Choix de la prestation : Lors de votre préadmission, vous pouvez réserver une chambre particulière. Soyez assuré que nous ferons tout notre possible dès votre admission ou en cours d'hospitalisation pour respecter votre choix dans la mesure de nos disponibilités.

Où ?

Votre préadmission se fera au bureau des admissions, à l'entrée principale de la Clinique de Flandre.

Quand ?

Votre préadmission peut être réalisée le même jour que votre consultation d'anesthésie. Dans tous les cas, celle-ci doit forcément se faire dès que possible avant votre admission.

DOCUMENTS

Vous êtes assuré(e) social(e) du régime général, agricole, travailleur non salarié :

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs).
- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation.
- Votre carte Vitale ainsi que son attestation en cours de validité.
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une.
- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle, votre attestation de prise en charge.
- Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, le triptyque établi par votre employeur.
- Si vous êtes pensionné(e) (invalide) ou à la retraite, votre carte vitale à jour ou votre titre de pension.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits.
- La feuille d'hospitalisation remise lors de la consultation du médecin.

HÔTELLERIE ET SERVICES PERSONNALISÉS

La clinique met à votre disposition une offre variée de produits et de services destinés à vous proposer des conditions de séjour les plus optimales, qui peuvent être prises en charge partiellement ou intégralement par votre mutuelle.

Ces offres vous seront présentées lors de votre préadmission.



Une question ?

N'hésitez pas à contacter directement le service des préadmissions





Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) en France ou vous êtes un patient international

- Vous devez nous fournir votre pièce officielle d'identité (passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité).
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance santé et/ou vous pouvez nous présenter votre carte européenne de santé.
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, nous vous demanderons une demande acceptée de prise en charge par l'organisme prenant en charge vos frais de santé, cela peut être un formulaire en fonction des éventuels accords entre les caisses nationales (par exemple formulaire SE 352 pour l'Algérie).
- Dans le cas où vous êtes pris(e) en charge par un organisme tiers qui vous a dirigé vers notre établissement, nous devrions avoir reçu un règlement au titre de votre prise en charge ou accepté une garantie de prise en charge. Nous vous le confirmerons.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

- Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé un chèque de provision correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.



Anesthésie - Examens



CE QU'IL FAUT RETENIR

La consultation pré-anesthésique est obligatoire avant toute admission, dès que vous devez subir une intervention chirurgicale.

Le secrétariat d'anesthésie est joignable au 03 28 28 10 19 du lundi au vendredi de 9h15 à 12h30 et de 13h à 18h30.

Pour votre consultation d'anesthésie, nous avons besoin de disposer des documents suivants :

- **Le questionnaire d'anesthésie renseigné qui vous sera remis lors de votre consultation de chirurgie**
- Vos ordonnances de traitement personnel
- Vos résultats des derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...)
- Le carnet de santé pour les mineurs

Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne détentrice de l'autorité parentale d'être présents.

Pour les patients mineurs, le consentement d'anesthésie doit être impérativement signé par les 2 parents ou le détenteur de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.

Pour les patients sous tutelle, le consentement d'anesthésie doit être signé par le tuteur avec une copie du jugement rendu.

Vous pouvez avoir besoin d'un examen complémentaire prescrit par votre médecin.

Nous mettons des locaux à disposition de nos partenaires pour les examens suivants :

- Laboratoire d'analyses médicales
- Radiologie / Échographie (Téléphone : 03 28 58 74 60)
- Scanner (Téléphone : 03 28 28 10 22)



LUTTER CONTRE LA DOULEUR

CONTRAT ENGAGEMENT

Conformément à la circulaire du 30 Avril 2002 (DHOS/E2 n°2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes de cet établissement s'engagent à prendre en charge votre douleur.

AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE

Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... Les douleurs chroniques comme le mal de dos ou la migraine ; également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour mieux adapter votre traitement, l'équipe soignante utilise une échelle qui vous est présentée dans le service

Nous allons vous aider à avoir moins mal ou à ne plus avoir mal. En répondant à vos questions ; en vous expliquant les soins que nous allons vous prodiguer ainsi que leur déroulement ; en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Votre médecin adaptera le traitement selon votre ressenti.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées. Votre participation est essentielle.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique : « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe au sein de l'établissement, de façon à coordonner, orchestrer et évaluer toutes les démarches concernant la lutte contre la douleur.

Admission



CE QU'IL FAUT RETENIR

HOSPITALISATION COMPLÈTE

Si votre admission est prévue la veille de l'intervention, l'heure d'admission vous sera donnée par l'hôtesse lors de votre préadmission.

Si votre admission est prévue le jour de l'intervention, l'heure vous sera donnée la veille par téléphone.

Le jour J, merci de vous présenter à l'accueil de la clinique pour votre admission.

LES ÉLÉMENTS À RAPPORTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR SONT LES MÊMES QUE CEUX ÉNONCÉS POUR LA PRÉ-ADMISSION, AUXQUELS S'AJOUTENT :

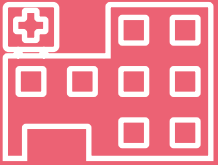
- La feuille de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie, mineurs) datée et signée ;
- Les feuilles d'information sur l'intervention ;
- Votre carte de groupe sanguin ;
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler, ...) ;
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours ;
- Vos comptes rendus d'hospitalisation ;
- Les courriers de spécialistes ou tout autre document lié à votre hospitalisation ;
- La feuille d'hospitalisation remise à la consultation du médecin.



Pour les patients mineurs, les consentements devront être impérativement signés par les 2 parents ou la personne détentrice de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.

Pour les patients sous tutelle, les consentements devront être impérativement signés par le tuteur avec une copie du jugement rendu.

Un consentement non signé pourrait entraîner le report de l'intervention.



Douche pré-opératoire

Dans le cas où votre praticien vous aurait prescrit une douche pré-opératoire, nous vous invitons à suivre les consignes suivantes : Veuillez bien respecter les consignes données par votre praticien pour la préparation cutanée.



1
Se mouiller le corps
Appliquer le savon en commençant
par les cheveux



4
Insister sur les aisselles, le nombril,
le sexe et les pieds



2
Faire mousser



5
Rincer abondamment toujours de
haut en bas



3
Frotter le visage et le cou en
insistant derrière les oreilles



6
Se sécher avec une serviette
propre, mettre des vêtements
propres et attendre dans un lit avec
des draps changés.

Identitovigilance

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'admission. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement. Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.

Traitements en cours

Pensez à apporter vos médicaments personnels à la Clinique, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste. Pensez également à rapporter vos ordonnances.

Séjour



Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans une chambre correspondant à votre demande de prestation. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande au bureau des admissions dès la connaissance de votre date d'hospitalisation.

Certaines complémentaires santé peuvent rembourser, en tout ou partie, les frais de chambre particulière.



Repas

Les repas sont adaptés aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels auxquels veille notre diététicienne. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 12h
- Dîner : 18h30

Vous pouvez solliciter le passage de la diététicienne en vous rapprochant de votre praticien référent ou de l'équipe soignante.



Hôtellerie et Services personnalisés

Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières des Services personnalisés variées : TV, kit toilette, petits déjeuners gourmands.

Renseignez-vous sur le détail de ces offres lors de votre préadmission ou admission.



Téléphone

Les chambres sont équipées d'un téléphone. Si vous souhaitez passer des appels, merci de prévenir l'accueil lors de votre admission. Pour appeler l'extérieur, composez le 0 puis le numéro de téléphone correspondant.

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.



Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière, un proche pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous auprès du bureau des admissions pour connaître l'offre réservée aux accompagnants.

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, la présence d'un adulte est recommandée.



Visites

Les visites sont autorisées de 11h à 20h du lundi au vendredi et jusque 18h30 les week-ends et jours fériés, si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. Merci de respecter le calme du service afin d'assurer le repos des patients.



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, les plantes en terre, les fleurs coupées, les aliments périssables provenant de l'extérieur 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.

Pour des raisons de sécurité, pour les patients et accompagnants souhaitant fumer la nuit, nous vous demandons de veiller à la fermeture des portes d'accès en remontant.

Nous vous demandons également de bien vouloir jeter vos mégots dans les cendriers prévus à cet effet.



Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing

À votre arrivée, signalez aux infirmiers(e)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing. Pensez à apporter votre étui si vous en avez un. La clinique déclinera toute responsabilité cas de perte ou vol. Évitez de ranger vos prothèses, lunettes ou piercing dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de les égarer.



Valeurs

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur ou de vous munir d'une importante somme en espèces.

Nous vous recommandons de n'apporter que des objets strictement utiles à votre séjour.

Un coffre est à votre disposition dans votre chambre.

A défaut de cette précaution, la Clinique déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



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.



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.



Culte

Vous pouvez si vous le souhaitez, recevoir la visite d'un ministre de culte de votre choix. Faites-en la demande auprès des professionnels.



Effets personnels

Le linge personnel n'est ni fourni, ni entretenu par la clinique. Pensez à apporter vos effets personnels (vêtements de nuit, robe de chambre, pantoufles, nécessaire de toilette (serviette, gant, savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, brosse, eau de toilette...). Si nécessaire, un kit toilette payant pourra vous être proposé par la clinique. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la Clinique.



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.



Espace détente

Des distributeurs de boissons chaudes, rafraîchissantes et confiseries sont à votre disposition dans le hall d'entrée. Prévoyez votre monnaie, l'accueil n'échangera pas d'espèces.



CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien.

Le jour de votre départ vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels
- Les courriers et ordonnances de sortie

L'infirmière vous indiquera s'il est nécessaire de repasser par le bureau de facturation, situé dans le hall d'accueil.

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. La Clinique est un établissement conventionné. Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou, le cas échéant, à votre mutuelle pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. Ce ticket modérateur vous sera envoyé à votre domicile, après votre hospitalisation.
- Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis sera établi avec un ajustement possible en fonction de votre séjour, et une provision au titre du montant des frais vous sera demandée dès votre admission dans l'établissement.

Remarques : 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.

Indépendamment de ce(s) règlement(s), certains frais peuvent rester à votre charge :

- Le forfait journalier hospitalier de 20 € représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce montant est établi par la sécurité sociale et peut être pris en charge, le cas échéant, par votre organisme complémentaire. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, et les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Le forfait 24 € « participation assuré social » demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 € (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire.
- Les prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement. Le bureau des préadmissions est à votre disposition pour de plus amples renseignements.



PENSEZ À REMETTRE VOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis à votre entrée. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses 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 êtes susceptible d'être invité par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.



Continuité des soins

Un courrier vous sera remis à votre sortie par votre chirurgien.

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la clinique, le médecin indiquera les consignes à suivre dans le courrier.

Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

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.

Transports

Pour un transfert vers un autre établissement de santé nous prenons en charge votre transport.

Pour les autres transferts vous avez le choix de votre transporteur. Le personnel de la clinique peut se charger de le contacter. Veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

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.

Ces médecins vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer. Un devis vous sera donné par votre médecin.

Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au service des admissions-sorties.



Droits & devoirs

ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

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

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

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 médecin et 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.

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 médical, 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 cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de la Clinique, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité. Toutes les modalités de communication dudit 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 un motif légitime, prévu 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 3 janvier 2007.

Tout médecin que vous aurez désigné peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

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 est conservé par l'établissement. 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 pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, voici une liste des associations présentes dans la région.

- Aujourd'hui la vie - Association de bénévoles accompagnant les patients atteints de maladies graves et les personnes en deuil. Tél. 03 28 69 66 60 - 4, rue Monseigneur Marquis, 59140 Dunkerque (2^{ème} étage, porte 10)
- Réseau Amavi - Santé Ville-Hôpital. Facilite le retour au domicile après une hospitalisation et le maintien dans le lieu de vie. Tél. 03 28 63 69 04 - 4, rue Monseigneur Marquis, 59140 Dunkerque, (2^e étage, porte 9)
- Au-delà du Cancer, Tél. 03 28 61 91 40 - 17, rue Marengo, 59140 Dunkerque
- L'aumônerie catholique de Dunkerque - Tél. 06 77 33 99 90

DON D'ORGANES

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité. Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n°94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Parlez-en avec votre entourage.

Agence de la Biomédecine - 0800 20 22 24 - www.agence-biomedecine.fr



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la santé publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

DÉSIGNATION DE LA 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.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les 2 parents ayant l'autorité parentale ou le représentant légal.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou 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 titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisé est affichée dans les services 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(ère) 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.

INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique de Flandre membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Vous disposez de droits sur vos données - accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement- pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement www.flandre.groupe-elsan.com/notice, ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.

La Clinique de Flandre et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).



La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de (identification de l'établissement) et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes : (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? (3) Qui peut accéder à vos données ? (4) Combien de temps vos données sont conservées ? (5) Où sont conservées mes données ? (6) Quels sont vos droits sur vos données ?

Dossier Médical Partagé (DMP)

À l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.

Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP le site dmp.gouv.fr.)

RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

COMMISSION DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et à l'entrée de chaque service de soins. Vous pouvez également prendre connaissance des résultats des enquêtes de satisfaction du service de soins dont vous dépendez. Les représentants des Usagers intervenants à la Clinique sont Mesdames CARPENTIER et DUMONT, de l'Association Au Delà du Cancer et Madame FLAMEN de l'Aumônerie Catholique de Dunkerque. Pour prendre contact avec elles, merci de vous adresser à la Direction de l'établissement.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

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

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le 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.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au sein de l'établissement le CLIN 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.

COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

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

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

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.

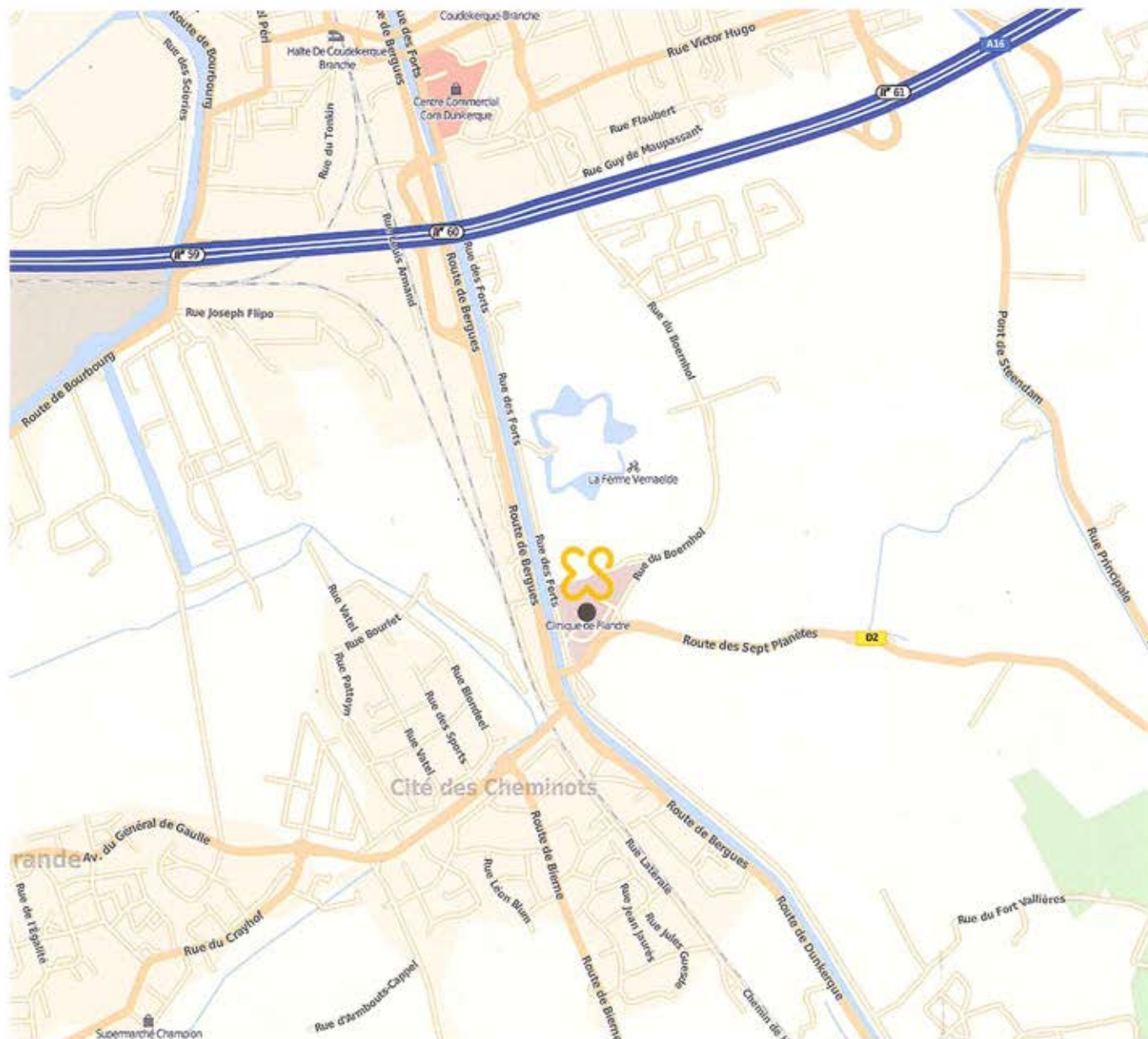
11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement 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.

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ
PARLONS-EN



Accès

- **En voiture**

Depuis l'autoroute A16 : sortie n°60 - Cappelle-la-Grande, Coudekerque-Branche, Bergues.

Depuis Bergues : Départementale 916.

- **Par les transports en commun**

La clinique est desservie par les autobus urbains DK'Bus Marine :

- ligne « L'étoile », pour les personnes à mobilité réduite
- lignes 7 et 3A, arrêt « 7 Planètes », situé devant la clinique
- ligne 4 arrêt « Bierne », situé de l'autre côté du pont