

# ÉDITO

Bienvenue à la Polyclinique,

Le personnel, l'équipe médicale et la direction sont heureux de vous accueillir à la Polyclinique Lyon-Nord. Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Nous mettons à votre service la compétence de nos équipes, et nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour vous apporter des soins de qualité.

Ce livret a été réalisé à votre attention.

Il a pour but de faciliter votre séjour, de vous donner des renseignements utiles, de vous rappeler certaines règles de fonctionnement et de vous informer de vos droits et devoirs.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale. C'est pour cela qu'un questionnaire de sortie vous sera remis.

Nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques.

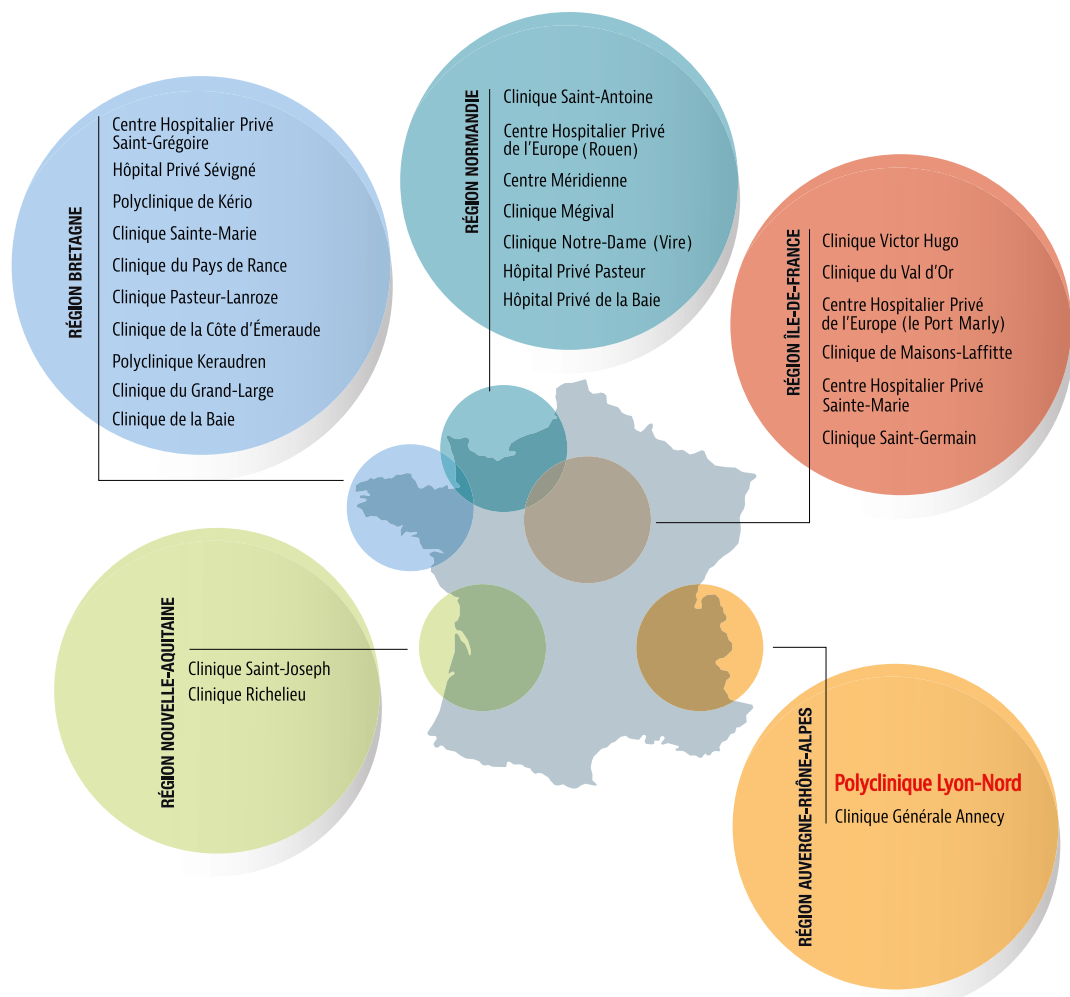
Nous sommes à votre disposition chaque heure du jour et de la nuit.

Nous vous souhaitons un excellent séjour.

Barbara GETAS-JASKULA

*Directeur Général de la Polyclinique Lyon-Nord*

Depuis 9 ans, le Groupe Vivalto Santé développe un réseau d'établissements sur un maillage territorial performant au service de l'excellence du soin. Dans le respect des attentes de l'ensemble des professionnels de santé et des patients, le Groupe Vivalto Santé a notamment pour ambition de mettre en œuvre des projets médicaux structurants afin de consolider ses pôles d'excellence et de renforcer les expertises médicales au sein de ses établissements. A la tête d'un réseau de 26 établissements de santé, situés en Bretagne, Normandie, Auvergne-Rhône-Alpes, & Nouvelle-Aquitaine, le Groupe Vivalto Santé est désormais l'un des premiers groupes de cliniques privées en France.



# IMPORTANT AVANT

*Merci de compléter et signer le formulaire orange prévu à cet effet dans la pochette. Ce formulaire est indispensable à votre admission.*

## CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Un acte médical est envisagé pour vous-même, un de vos enfants, ou une personne placée sous votre tutelle. Le praticien doit vous donner une information loyale, claire et appropriée, qui vous permettra d'exprimer votre consentement.

**En signant le formulaire orange, vous reconnaissez :**

- Avoir été bien informé des investigations et des traitements envisagés, de leur utilité, de leur urgence éventuelle, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent, ainsi que des autres solutions possibles, et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.
- Autoriser les praticiens de la polyclinique à effectuer une anesthésie et une intervention chirurgicale ou endoscopique, et tout acte nécessaire en cas d'urgence.
- Autoriser les praticiens à effectuer une transfusion sanguine en cas de nécessité.

## AUTORISATION D'OPÉRER POUR MINEUR / MAJEUR PROTÉGÉ

**Enfants mineurs :** toute intervention sur les enfants mineurs nécessite pour hospitaliser votre enfant le recueil de l'autorisation d'opérer **des deux parents**, de la ou des personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

**Majeurs protégés :** toute intervention d'un patient sous tutelle nécessite l'autorisation d'opérer signée par le tuteur.

Pour les actes pouvant porter gravement atteinte à l'intégrité de la personne protégée, le tuteur devra solliciter au préalable l'autorisation du juge.

Pour le majeur sous tutelle, le tuteur reçoit l'information, mais le majeur sous tutelle a également le droit de la recevoir de manière adaptée à ses facultés de discernement, et de participer ainsi à la prise de décision le concernant.



En cas d'absence de signature du consentement éclairé et de l'autorisation d'opérer des deux parents, l'hospitalisation ne sera pas possible.

## PERSONNE DE CONFIANCE / PERSONNE À PREVENIR

**Personne de confiance :** en application de la loi n°2002-303 du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, toute personne majeure doit désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette personne de confiance sera consultée sur les décisions médicales à prendre au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Cette désignation doit être faite par écrit, et 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, ou que le patient est mineur. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

**Personne à prévenir :** la personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées en cas de modification de votre état de santé. Cette désignation doit être faite par écrit, et est révocable à tout moment.

Ces deux rôles peuvent échoir à la même personne, mais peuvent aussi être remplis par des personnes différentes.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne peut se prémunir contre son incapacité en laissant des instructions sur les décisions à prendre concernant sa santé ou sa fin de vie, pour le jour où elle ne pourra plus exprimer sa volonté.

Vous pouvez rédiger des directives anticipées à tout moment. Elles doivent contenir l'indication de vos noms et prénoms ainsi que votre date et lieu de naissance.

Si vous êtes en état d'exprimer votre volonté mais dans l'incapacité d'écrire, vous pouvez faire rédiger le document par un tiers et demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que cet écrit, bien que n'étant pas de votre main, est l'expression de votre volonté.

# VOTRE ADMISSION

**Merci de compléter et signer le formulaire jaune prévu à cet effet dans la pochette. Ce formulaire est indispensable à votre admission.**

## PRÉ-ADMISSION

Les documents demandés sur la feuille jaune « prévoir votre entrée : prise en charge administrative » sont à nous faire parvenir au plus tard 8 jours avant votre entrée :

- Soit par courrier,
- Soit le jour de votre visite chez l'anesthésiste,
- Soit par mail à l'adresse suivante : [pln.accueil@ivalto-sante.com](mailto:pln.accueil@ivalto-sante.com)

## ADMISSION ADMINISTRATIVE

Dans tous les cas vous devez vous présenter au bureau des entrées ou au bureau pré admission (3<sup>ème</sup> étage) afin de régulariser votre admission. **Vous devez impérativement être en possession de votre pièce d'identité, ainsi que votre carte vitale à jour (borne à disposition à l'accueil).** Pour une hospitalisation en ambulatoire, si votre dossier est complet, vous pouvez vous rendre directement dans le service.

Si le bureau des entrées ou au bureau pré admission (3<sup>ème</sup> étage) ne sont pas en possession de votre dossier de pré-admission, il est impératif de leur remettre les documents nécessaires à votre hospitalisation listés dans le formulaire jaune.

Si vous entrez en urgence, un membre de votre entourage devra transmettre les documents nécessaires au bureau des entrées (documents listés sur le formulaire jaune).

## CHAMBRES PARTICULIÈRES

La polyclinique vous propose le choix d'un séjour en chambre particulière (avec supplément et différentes prestations) ou en chambre à deux lits, en fonction des disponibilités. Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de satisfaire votre demande.

## ACCOMPAGNANTS

Dans la limite de nos possibilités, un membre de votre famille peut séjourner auprès de vous (possible uniquement en chambre seule).

Les accompagnants auront la possibilité de prendre leur repas à la Polyclinique (s'adresser au cadre du service). Un supplément vous sera demandé pour l'ensemble de ces prestations.

En cas d'impossibilité, une liste d'hôtels à proximité est à votre disposition à l'accueil.

## TÉLÉPHONE

Vous pourrez recevoir des appels téléphoniques depuis l'extérieur via le standard. Pour émettre des appels, vous devez demander l'ouverture de la ligne à l'accueil. Le jour de votre départ, la ligne sera coupée à 10h.

## TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision, vous devez en demander l'ouverture auprès de l'accueil.

.....  
Tous les tarifs sont affichés à l'accueil.  
.....

## CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais restant à votre charge sont les suivants :

- Ticket modérateur et forfait journalier
- Supplément chambre particulière, lit accompagnant
- Téléphone, télévision
- Dépassement d'honoraires : certains praticiens de la polyclinique ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à prendre des dépassements d'honoraires après remise d'un devis. Des médecins de la polyclinique ont souscrit à l'OPTAM (Option Pratique Tarifaire Maitrisées) Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter sur le site : <https://www.ameli.fr/medecin/actualites/avantages-des-options-optam-et-optam-co-pour-la-maitrise-des-dépassements-dhonoraires>

Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle :

**Il est impératif de faire une demande de prise en charge à votre mutuelle avant votre hospitalisation et de nous la fournir 8 jours avant votre entrée.**

En l'absence de prise en charge mutuelle, je reconnais que l'ensemble des prestations sera à ma charge.

# INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

## EN CAS D'ANESTHÉSIE

Vous devez obligatoirement (sauf pour les hospitalisations en urgence) consulter le médecin anesthésiste réanimateur quelques jours avant votre hospitalisation.

Pour cette consultation, vous devez apporter :

- Vos examens de laboratoire les plus récents
- Les radiographies en votre possession
- Les originaux de vos cartes de groupages sanguins
- Les ordonnances correspondant à vos traitements en cours
- Le carnet de santé pour les enfants

## DEMANDE DE CONVALESCENCE

Les demandes de convalescences doivent être faites avant l'hospitalisation ou au plus tard le premier jour d'entrée auprès du médecin référent ou du responsable du service.

La demande de convalescence est une prescription médicale soumise à des critères précis définis par les caisses d'assurance maladie.

Les demandes médicales sont traitées par le service social et transmises aux établissements via le site internet régional dédié « Trajectoire ».

Nous nous efforcerons de respecter votre choix. En cas d'impossibilité, l'orientation du patient se fera en fonction de sa pathologie et de la disponibilité des établissements.

En cas de refus du patient ou de sa famille pour l'établissement proposé, il n'y aura pas d'autres possibilités. Le patient devra regagner son domicile.



## VÉRIFICATION DE VOTRE IDENTITÉ : IDENTITOVIGILANCE

Dès votre entrée et durant votre séjour, l'ensemble des personnels administratifs, médicaux et paramédicaux vont vous demander à plusieurs reprises de décliner votre identité : « Quel est votre nom, s'il vous plaît ? ».

De plus, nous vous informons que dès votre arrivée, un bracelet permettant de vous identifier vous sera passé autour du poignet.

Ne vous inquiétez pas, cela est une mesure de sécurité... Vous pouvez lire le document joint relatif à votre prise en charge au bloc opératoire pour de plus amples informations.

## A L'ENTREE DANS L'UNITE DE SOINS

merci d'apporter les documents suivants :

- Vos ordonnances personnelles et vos médicaments
- Vos résultats de bilans biologiques prescrits pour cette hospitalisation
- Votre carte de groupage sanguin avec deux déterminations
- Le résultat des différentes investigations qui ont été faites en pré-opératoire : radios, scanner, doppler, ECG...
- Les bas de contention, orthèses prescrits par le médecin si besoin
- Le carnet de santé pour les enfants

Pour votre confort, apportez vos effets personnels (pyjama, pantoufles peignoir, serviette et nécessaire de toilette...), et pour votre sécurité, n'apportez ni bijou, ni objet de valeur.

## OBJETS DE VALEUR

Il vous est fortement déconseillé d'apporter des objets de valeur durant votre séjour. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

En cas d'entrée en urgence, un coffre-fort est à votre disposition à l'accueil.

## PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Il est important que nous connaissions la totalité des médicaments que vous prenez et des produits susceptibles d'en modifier les effets.

Un médecin va vous prescrire les médicaments nécessaires à votre état de santé :

- Certains des médicaments que vous preniez vont être maintenus
- D'autres vont être remplacés par des médicaments équivalents même si leur aspect n'est pas celui que vous connaissez
- Certains médicaments non nécessaires ou inadaptés à la prise en charge durant votre séjour vont être interrompus, ils pourront ou pas être repris à votre sortie selon le bénéfice attendu.
- D'autres médicaments vont être définitivement arrêtés soit parce qu'ils ne conviennent plus à votre état de santé soit parce qu'ils provoquent des effets indésirables gênants.

Ne prenez aucun médicament supplémentaire, leurs effets pourraient s'ajouter à ceux que nous vous donnons au point de les rendre toxiques ou pourraient nuire à leur efficacité.

Si vous êtes inquiets de l'arrêt de certains médicaments, parlez-en aux médecins pour obtenir toutes les informations utiles.

## LE PERSONNEL

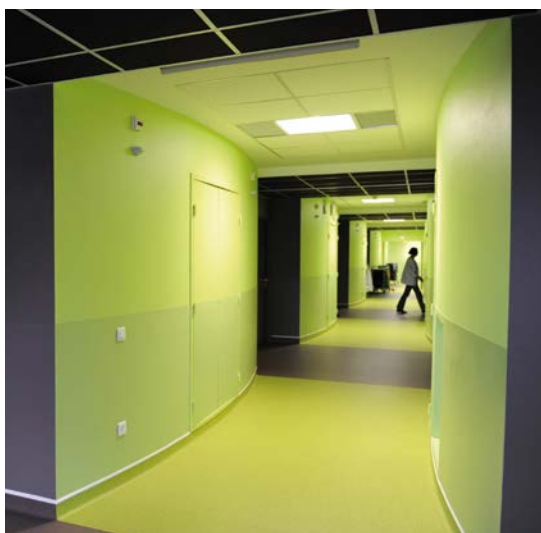
Le responsable de service est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 16h30, sur votre demande, pour les renseignements concernant : votre hospitalisation, votre retour à domicile, une éventuelle demande de maison de repos, ou toute autre information. Il est chargé de la coordination des équipes soignantes : infirmiers, sages-femmes, aides-soignantes et auxiliaires de puériculture. La fonction de chaque intervenant est indiquée sur sa blouse. Une psychologue et une assistante sociale sont à la disposition des patients et de leur famille sur simple demande auprès des services.

## LES VISITES

Dans les unités de soins, les visites sont autorisées de 11h à 20h, et limitées à deux personnes par chambre.

Dans le service de Soins continus et d'Unité de Soins Intensifs Cardiologiques, les visites sont autorisées de 13h à 18h. Elles doivent être brèves et limitées à deux personnes. Les mineurs ne sont pas autorisés. Par mesure d'hygiène et pour leur propre sécurité, nous vous déconseillons de venir avec des enfants en bas âge.

Dans le cas où vous refuseriez la visite de certaines personnes, vous devez communiquer le nom de celles-ci au responsable de service et à l'accueil.



## RAPPEL DES DEVOIRS DES USAGERS

- Le patient hospitalisé est respectueux de l'environnement et du matériel mis à sa disposition durant son hospitalisation.
- Le personnel est traité avec courtoisie.
- Les soins dispensés ne sont pas gratuits, le malade participe à la bonne gestion de son dossier administratif en présentant les attestations de prises en charge et en réglant le cas échéant les frais restant à sa charge.
- En chambre double, l'intimité du voisin est respectée en particulier durant les soins ou la toilette (il vous sera demandé de quitter la chambre si possible ou de détourner le regard).
- La télévision n'est pas obligatoire. Le son doit être modéré et les programmes interrompus si cela gêne le voisinage ou la réalisation des soins.
- Les visiteurs doivent être discrets, limités à deux par patient, et éviter toute ingérence dans la prise en charge.
- Dans le respect de la réalisation des soins, le patient reste dans sa chambre, dans l'attente des visites médicales ou examens. Le patient doit cesser toute activité autre lors de la venue des équipes soignantes.
- Le patient prévient le plus tôt possible s'il décide d'annuler ou de reporter son hospitalisation. Cette décision risque d'anéantir le travail préparatoire et de nuire à son état de santé.
- L'utilisation des téléphones portables est formellement interdite selon la lettre-circulaire DH/EM1 n° 40 du 9 octobre 1995 relative aux perturbations électromagnétiques engendrées par les téléphones mobiles cellulaires pour certains dispositifs médicaux.
- Les dégradations éventuelles causées par le patient ou ses visiteurs durant le séjour sont à la charge du patient et le montant des réparations ou des remplacements sera porté sur sa facture.

# INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR



## AGRESSION

Tout acte d'agression sera pris en charge immédiatement par les services de police.

## ALIMENTATION

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées aux patients. La nourriture extérieure doit avoir fait l'objet de l'autorisation du médecin.

## SERVICE POSTAL

La polyclinique se charge de l'acheminement du courrier affranchi qui doit être remis à la réception.

## CAFÉTÉRIA-BOUTIQUE

Un espace librairie, une restauration rapide, une boutique cadeaux sont à votre disposition près de l'accueil.



## SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'alerte incendie, ne vous affolez pas. Attendez dans votre chambre, porte fermée, les consignes qui vous seront données par le personnel. Des plans d'évacuation sont affichés à chaque étage.

## CULTE

Vous avez la possibilité de demander l'assistance d'un ministre du culte de votre choix. Adressez-vous à la responsable du service.

## TABAC

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer et de vapoter dans notre établissement.

## FLEURS

Il est interdit aux visiteurs d'apporter des plantes en terre. Un distributeur de vases est à votre disposition au 1<sup>er</sup> étage.

## SORTIE

Les sorties ont lieu sur décision médicale le matin à partir de 10h. Les documents tels que les ordonnances, certificats médicaux et arrêts de travail vous seront remis directement par votre médecin ou son secrétariat.

## RÈGLEMENTS

### Hospitalisation minimum une nuit :

- Le jour de votre entrée en hospitalisation, une caution vous sera demandée soit par carte bancaire, chèque ou espèces.
- Lors de votre sortie, vous devez vous présenter au bureau des sorties vers l'accueil principal. La caution donnée lors de votre entrée vous sera restituée. Il vous sera demandé en échange deux règlements du montant de votre facture.

**ATTENTION : si vous ne vous présentez pas au bureau des sorties, votre caution donnée à l'entrée sera automatiquement encaissée.**

**Ambulatoire :** avant de quitter l'établissement, vous devez vous présenter à l'accueil ambulatoire pour récupérer les bulletins d'hospitalisation et vous acquitter de votre facture. Deux règlements vous seront demandés.

## ÉTUDE DE SATISFACTION

Vos suggestions, tout comme vos remarques nous sont très précieuses, elles nous aident à améliorer nos services. N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet, dans le service des urgences, à chaque étage, ou dans l'urne à la réception.

# VALEURS ET MISSIONS



★ *Qualité et sécurité des soins*

★ *Continuité des soins*

★ *Respect*

★ *Egalité*



★ *Bienveillance*

★ *Dignité*

★ *Empathie*



★ *S'adapter aux besoins de la population*

★ *Engagement et implication du personnel*

★ *Accessibilité des soins à tous*



# NOS ENGAGEMENTS



## ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant la santé est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien en présence éventuellement de la personne de confiance désignée par le patient.

Le patient prend, avec le professionnel de santé, et suivant les informations fournies, les décisions concernant sa santé. Son consentement est fondamental, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (inconscience, coma,...) qui obligerait à l'information de la personne de confiance ou des proches.

Un programme personnalisé de soins sera établi pour organiser et planifier le parcours de soins du patient, avec sa collaboration.

## MODALITES D'ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

La loi du 4 mars 2002 précise que le droit du patient s'exerce par l'accès aux informations établies et détenues par le professionnel ou l'établissement de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic, du traitement, d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits.

**Pour accéder aux informations, le patient, son ayant droit en cas de décès, le tuteur, ont le choix entre deux options :**

- soit directement,
- soit par l'intermédiaire d'un médecin.

Une demande écrite justifiée doit être faite auprès de la direction par courrier recommandé. Vous devez fournir une copie de votre pièce d'identité et/ou justifier de votre qualité d'ayant-droit ou de tuteur.

La communication du dossier a lieu au plus tard 8 jours à compter de la date de réception de sa demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48 heures. Pour une hospitalisation de plus de 5 ans, le délai de communication est porté à 2 mois.

La consultation des données sur place est gratuite, si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi seront à votre charge.

## DOSSIER MEDICAL INFORMATISÉ

Les informations recueillies lors de vos consultations, de vos hospitalisations, vos résultats d'analyses, vos prescriptions et vos données administratives font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont réservées aux équipes médicales et administratives.

Les dossiers médicaux sont conservés par l'établissement sous la responsabilité d'un médecin désigné à cet effet dans la durée légale définie par la loi en vigueur. Le directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées par la polyclinique.

Des données vous concernant sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement. Elles sont protégées par le secret médical, et font l'objet d'un traitement automatisé.

Il vous est possible, par l'intermédiaire d'un médecin, d'exercer votre droit d'accès et de rectification\*, ainsi que d'y faire opposition dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978, sauf dispositions légales contraires.

\* Articles 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé ; décret n°2002-637 du 29 avril 2002 ; arrêté du 2 novembre 1994 sur la communication des résultats d'analyse.





## SYSTEME D'INFORMATION DE SANTÉ RHÔNE-ALPES (SISRA)

Dans le cadre de votre prise en charge, notre établissement sera amené à utiliser des services de la plateforme informatique SISRA, hébergés chez un hébergeur agréé de données de santé, à savoir :

- **Serveur Télématique d'Identité Communautaire (STIC) :**  
Ainsi, à votre arrivée dans notre établissement, vous serez inscrit au Serveur Télématique d'Identité Communautaire (STIC), sauf opposition de votre part.
- **Dossier Patient Partagé et Réparti (DPPR) :**  
Le Dossier Patient Partagé et Réparti a été conçu, dès son origine, dans le plein respect du droit du patient et a obtenu en juillet 2004 un avis favorable de la Commission Nationale Informatique et Liberté (avis n°1015613).

Les informations de santé vous concernant pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique dans ce dossier régional de santé (D.P.P.R.), sauf avis contraire de votre part.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site internet du SISRA : [www.sante-ra.fr](http://www.sante-ra.fr)



## DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE - EVALUATION QUALITE DES SOINS - GESTION DES RISQUES

Les démarches d'amélioration continue et gestion des risques font partie intégrante du management de la Polyclinique Lyon-Nord . La polyclinique est certifiée selon les référentiels de la Haute Autorité de Santé (HAS). Les rapports de certification sont publiés sur le site internet de la HAS ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)), consultables sur le site internet de la polyclinique ou peuvent vous être remis sur simple demande.

La promotion de la qualité s'appuie également sur la production par l'établissement d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IPAQSS : Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins) à transmettre périodiquement à la HAS.

Trois types d'indicateurs sont mesurés : qualité de la prise en charge, lutte contre les infections associées aux soins (infections nosocomiales), pratique clinique. L'ensemble des résultats est disponible sur la fiche « indicateurs de qualité et de sécurité des soins » jointe à ce livret, affiché à l'accueil de l'établissement, ou accessible sur le site internet de l'établissement, et sur le site internet dédié [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

L'établissement participe depuis 1997 à un réseau « qualité » regroupant une dizaine d'établissements de la région Rhône- Alpes. Ce réseau permet l'échange, l'évaluation inter-établissements pour améliorer le service médical rendu au patient.

## LES PRINCIPALES INSTANCES

- **Conférence Médicale d'Etablissement (loi 1991 et loi « Hôpital Patient Santé Territoire » 2009)**  
Le rôle et les missions de la Conférence Médicale de l'Etablissement sont l'élaboration et l'évaluation du projet médical, et notamment des politiques « qualité et sécurité des soins », « prise en charge médicamenteuse du patient », « lutte contre les infections nosocomiales »...  
La Conférence Médicale de l'Etablissement est en relation avec la direction, le conseil d'administration et les organismes extérieurs (Agence Régionale de Santé, Haute Autorité de Santé, etc..)

- **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) :**  
**prise en charge de la douleur**  
La prise en charge de la douleur, la dimension douloureuse, physique et psychologique de la prise en charge des patients ainsi que le soulagement de la souffrance constituent une préoccupation constante de tous les intervenants.

Veillez consulter le Contrat Engagement Douleur qui vous a été remis avec ce livret.

- **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévention des Infections nosocomiales**  
Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (infections acquises lors d'un séjour hospitalier) est composé d'une équipe pluridisciplinaire travaillant en collaboration avec tous les services de la polyclinique en vue du respect des bonnes pratiques d'hygiène hospitalière.

### Ses missions consistent à :

- Maîtriser le risque infectieux ; élaboration et mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène
- Participer à la formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière ;
- Assurer une surveillance des infections nosocomiales.
- Garantir un usage judicieux des antibiotiques

Nous vous demandons, de respecter les recommandations élémentaires d'hygiène qui vous seront données par l'équipe soignante : lavage des mains, douche et shampoing préopératoires, et éventuellement autres précautions particulières en fonction de votre situation.

La polyclinique travaille en réseau avec le centre de coordination de lutte contre les infections nosocomiales et participe à diverses études.

- **Commission des Usagers (CDU) :**  
**représentation des usagers**  
PLAINTES ET RECLAMATIONS : Vous pouvez exprimer verbalement vos griefs auprès de l'assistante de direction ou par courrier à l'attention du représentant légal de l'établissement. A votre demande, la CDU peut être saisie.

# NOS ENGAGEMENTS

## SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE

La transfusion sanguine est un traitement prescrit par un médecin. Elle consiste à apporter au patient le sang ou l'un de ses constituants (globules rouges, plaquettes, plasma) dont il a besoin. Il existe divers modes de transfusion : votre chirurgien et votre anesthésiste choisiront le mode de transfusion le mieux adapté à votre traitement. Les règles légales en matière de sécurité transfusionnelle sont appliquées.

## SÉCURITÉ ANESTHÉSIQUE

L'anesthésie est un ensemble de techniques qui permet la réalisation d'un acte chirurgical ou obstétrical.

Tout acte d'anesthésie nécessite une consultation et une visite pré-anesthésique.

Nous vous remercions de remplir le questionnaire ci-joint avant de vous rendre à la consultation pré-anesthésique.

Le choix final du type d'anesthésie reste la décision du médecin anesthésiste, qui effectue l'acte anesthésique et engage sa responsabilité.

## RÉUNIONS DE CONCERTATION PLURIDISCIPLINAIRES EN CANCÉROLOGIE

Ces réunions mensuelles regroupent les praticiens des différentes spécialités impliqués dans le traitement des cancers afin de mettre en place les choix thérapeutiques les plus adaptés.

La Polyclinique Lyon-Nord participe, dans le cadre de la cancérologie, au Réseau Régional de Cancérologie Rhône-Alpes.

Pour cela, les médecins et personnels soignants du Réseau Régional de Cancérologie Rhône-Alpes se réunissent régulièrement pour :

- Elaborer des méthodes communes de diagnostic, de traitement et de suivi des soins.
  - Evaluer ensemble les modes d'application.
  - Perfectionner le système d'information et de communication des dossiers entre les établissements dans le respect du secret médical.
  - Participer à la recherche polyclinique en cancérologie.
  - Financer la modernisation des pratiques de soins.
- Site internet : <http://espacecancer.sante-ra.fr>

## ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Notre établissement apporte une nouvelle dimension dans sa prise en charge du patient par le développement d'actions de prévention et d'éducation thérapeutique, en prenant en compte les orientations de Santé Publique (obésité, diabète...).

## DROIT DES PATIENTS

Dans le respect de la réglementation et de la charte du patient hospitalisé, l'établissement est particulièrement soucieux du respect des droits du patient :

### ■ Respect de la dignité

Le personnel soignant est soucieux de respecter l'intimité du patient lors des soins, des toilettes, des consultations et des visites médicales, des traitements pré et post-opératoires, des radiographies, des brancardages et plus généralement à tout moment de son séjour hospitalier. Les patients sont traités avec égard.

### ■ Non-discrimination

Notre équipe soignante s'engage à écouter, examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'elle peut éprouver à leur égard.

### ■ Secret médical et respect de la vie privée

L'équipe soignante garantit à chaque patient le respect de sa vie privée et le secret des informations le concernant. La communication des informations médicales reste toujours encadrée par des règles strictes que les médecins et les autres acteurs hospitaliers appliquent avec rigueur et prudence, pour le plus grand intérêt des patients.

### ■ Droits d'accès aux informations personnelles

Toute personne a accès à l'ensemble des informations la concernant, détenues par les professionnels de santé et qui ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement.

## SOINS DE SUPPORT

### ■ L'Accompagnement de la fin de vie

Lorsque le patient parvient au terme de son existence, il reçoit des soins d'accompagnement qui répondent à ses besoins spécifiques.

La loi du 22 avril 2005 dite « loi Leonetti » précise les droits des patients hospitalisés, particulièrement face à la prolongation des soins et l'obstination thérapeutique jugée déraisonnable.

## COMITÉ D'ÉTHIQUE

Un comité d'éthique complète les commissions soins palliatifs et bientraitance. Ce comité est l'occasion d'éprouver les démarches déjà en place (dispositif d'annonce, soins de support, soins palliatifs, respect du droit des patients,...) mais aussi d'expliquer, de partager et de conforter les valeurs portées par la polyclinique, de donner du sens à nos actes.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



**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.



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

