

## AVANT LE SÉJOUR

→ Je me présente au bureau des préadmissions pour effectuer les démarches administratives.

→ Je me renseigne auprès de ma mutuelle afin d'anticiper les éventuels frais. Certains frais peuvent vous être demandés : 24 € + frais supplémentaires (chambre particulière...). Si vous bénéficiez de la CMU ou AME, les frais pour la chambre particulière seront 100 % à votre charge.

Veillez au préalable effectuer votre prise en charge auprès de votre mutuelle en communiquant :

- le code DMT 137 ;
- le code discipline 23 pour l'ambulatoire ou 03 pour l'hospitalisation complète ;
- le N° Finess : 05 00000 90 ;
- adresse mail : accueil02@clinalpsud.com ;
- fax : 04 92 40 14 99.

En l'absence de ces démarches, si nous ne sommes pas conventionnés avec votre mutuelle, il faudra régler la totalité des frais de séjour. Une facture acquittée et un bulletin d'hospitalisation vous seront donnés afin que vous puissiez vous faire rembourser par votre mutuelle.

→ J'informe sur mon **souhait d'avoir une chambre particulière**. Celle-ci me sera attribuée sous réserve des disponibilités le jour de mon hospitalisation. Par ailleurs, celle-ci peut être attribuée à un patient nécessitant une prise en charge en chambre seule (motif médical). La facturation de ma chambre particulière sera alors suspendue.

## APRÈS MON SÉJOUR

→ Ma mutuelle prend en charge les frais de chambre particulière selon les garanties de mon contrat.

→ Je m'acquitte à la sortie de la différence.

## Participation forfaitaire

Pour tous les actes dépassant un montant fixé à 120 € par décret du 19-06-2006, une participation forfaitaire de 24 € reste à votre charge.

Vous en êtes exonéré dans les cas suivants :

- si votre mutuelle prend en charge ce forfait ;
- si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % (ALD).

## Dépassement d'honoraire

Certains praticiens sont autorisés à faire des dépassements d'honoraires, un devis vous sera présenté. Ce dépassement sera à régler au praticien.

Vous recevrez un bordereau de la polyclinique dans un délai de 3 semaines après votre sortie. Ce document est à transmettre à votre mutuelle pour un éventuel remboursement.

*Les tarifs indiqués ci-dessus sont ceux en vigueur au 15/01/2023. Des modifications peuvent être apportées. Celles-ci seront affichées à l'accueil de la clinique.*

**À remplir recto/verso et à ramener lors de la préadmission ou le jour de l'intervention :**

→ **Pièce d'identité ;**

→ Pour les mineurs sans pièce d'identité : **livret de famille et pièce d'identité de l'un des parents ;**

→ Pour les mineurs : **autorisation parentale ;**

→ Pour les mineurs : **carnet de santé ;**

→ **Carte vitale ;**

→ **Carte mutuelle ;**

→ Document accident du travail, si concerné ;

→ Document de maladie professionnelle, si concerné.

## Engagement pour paiement de la chambre particulière

Je ne souhaite pas de chambre particulière

Je souhaite une chambre particulière

Je soussigné(e), Mme / M.

.....  
souhaite une chambre particulière dans le cadre de mon séjour (ou celui de mon enfant)

du ..... / ..... / ..... au ..... / ..... / .....

Prestation pour accompagnant :

Aucun accompagnant n'est prévu

Un accompagnant sera présent :

Pour toute la durée du séjour

Pour ..... nuit(s)

du ..... / ..... / ..... au ..... / ..... / .....

Je souhaite pour la personne accompagnante :

Une couchette (15 € par nuit)

Je m'engage à régler la différence ou la totalité des frais, si ma mutuelle complémentaire ne les prend pas en charge.

Gap, le ..... / ..... / ..... Signature du bénéficiaire



# Commission des relations avec les usagers

Elle regroupe des représentants issus d'associations reconnues d'utilité publique, nommés par les ARS (Agence régionale de santé), et totalement indépendants de l'établissement.

## ◆ Ses missions

→ Veiller au respect de l'application des droits des usagers (décret N° 2005 du 2 mars 2005) et faciliter leurs démarches au sein de la structure de santé.

→ Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Vous pouvez saisir la CRU qui s'engage à étudier rapidement votre requête.

Pour établir ses recommandations, la CRU s'appuie en particulier sur les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou suggestions ; c'est pourquoi, il est très important que, satisfait ou non, vous nous fassiez part de votre ressenti au terme de votre séjour.

Nous sommes attentifs à toutes vos suggestions.

Vous pouvez nous joindre par mail :

[cru@clinalpsud.com](mailto:cru@clinalpsud.com) ou par courrier déposé dans une des boîtes aux lettres, située à proximité des ascenseurs.

## Les représentants des usagers vous font part de quelques informations pratiques

### ◆ Délais d'attente

Lors de votre hospitalisation, il est possible qu'il y ait un temps d'attente plus ou moins long, pensez à prévoir une occupation (lecture ou autre). Des tablettes multimédia peuvent vous être proposées, selon la disponibilité. La prestation gratuite donne accès à des informations essentielles pour votre séjour (l'importance d'une hygiène des mains ; la tenue au bloc opératoire, les chartes (Romain Jacob, la bientraitance...). La prestation payante vous donne accès aux services suivants : télévision, internet, journaux, jeux...

### ◆ Collations

Suite à votre intervention, une collation (une madeleine, une boisson chaude et/ou un sirop) vous sera proposée. N'hésitez pas à apporter avec vous un encas supplémentaire si vous pensez que cela sera trop léger.

## Règles et sécurité

### ◆ Règles de vie



### ◆ Sécurité incendie

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Nous vous remercions de bien vouloir en prendre connaissance dès votre arrivée et de les respecter dans l'intérêt et pour la sécurité de tous.

# Charte du patient hospitalisé

## Principes généraux

### Circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées (\*)

- 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 droits 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 texte intégral de la charte du patient hospitalisé est tenu à votre disposition à l'accueil de la polyclinique : Charte du patient hospitalisé, principes généraux.

→ D'autres chartes sont promues dans l'établissement notamment la charte Romain Jacob relative à l'accès à la santé des personnes en situations de handicap.

Le QR code permet la consultation audio de cette charte. → → → →

 AUDIO



## ◆ Anonymat

Vous avez la possibilité de demander au personnel de l'établissement de ne pas divulguer votre présence. Formulez votre demande lors de votre admission.

## ◆ Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002, le patient peut désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'hypothèse où la personne hospitalisée serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Pour plus d'informations, référez-vous à la page 2 de ce livret.

## ◆ Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Pour plus d'informations, référez-vous à la page 2 de ce livret.

## ◆ Dossier médical

Un dossier médical informatisé est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande par écrit, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité, auprès du directeur de l'établissement. Nous vous répondrons dans les délais prévus par la loi. Les informations peuvent vous être communiquées directement, ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. Elles ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après réception de votre demande, mais doivent vous être transmises au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou une partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à votre domicile, sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## ◆ Identitovigilance

L'identitovigilance fait partie intégrante des démarches qualité en santé. C'est un système de surveillance et de prévention des risques d'erreurs liés à votre identification. Aussi, ne soyez pas étonné si, tout au long de votre séjour, il vous est demandé régulièrement de décliner votre identité. Dans le même objectif, un bracelet d'identification vous sera mis dès votre arrivée.

## ◆ Information médicale

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion et au secret professionnel sur toutes les informations dont il aura connaissance dans le cadre de son travail.

Les informations concernant les personnes hospitalisées sont conservées de manière à assurer leur confidentialité. Dans le but d'améliorer la gestion de l'établissement, lieu de votre hospitalisation, certaines informations recueillies durant votre séjour, feront l'objet, dans le strict respect du secret médical, d'un traitement statistique anonyme, sauf refus express de votre part. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (art. 26, 27 et 34) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous garantit un droit d'accès et de rectification pour l'ensemble des données enregistrées vous concernant. Ce droit d'accès s'exerce auprès du directeur de l'établissement.

## ◆ Réclamation / Relations avec les usagers

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le représentant des usagers ou un médiateur de la Commission des représentants des usagers (CRU) de la Polyclinique. Il examinera les difficultés que vous rencontrez et recueillera votre plainte ou réclamation.

**Les coordonnées sont affichées dans le hall d'accueil de la clinique.**

## ◆ Tarifs

Tous les tarifs des différentes prestations sont affichés à l'accueil général.

Les tarifs et les honoraires des praticiens libéraux sont affichés dans les cabinets de consultation.

# Médicaments

Lors de votre séjour, afin d'établir votre prescription médicamenteuse, les professionnels de santé qui vous prendront en charge vous poseront des questions :

→ **sur votre traitement médicamenteux.** Cela concerne l'ensemble des médicaments que vous prenez, que cela soit sur prescription médicale ou à votre initiative (automédication), pour toutes les maladies en rapport ou non avec votre séjour.

→ **sur les allergies ou intolérances à certains médicaments.**

Pour prévenir le risque d'erreur médicamenteuse, à votre arrivée dans le service de soins, l'équipe soignante vous demandera de lui remettre les médicaments en votre possession. Néanmoins,

ces médicaments restent votre propriété et vous serez restitués à la fin de votre séjour.

Les médicaments qui vous seront administrés proviennent de la pharmacie interne de l'établissement.

Vous pouvez être amené à vous voir administrer des médicaments différents de ceux auxquels vous êtes habitué, notamment des médicaments génériques ou des équivalences thérapeutiques.

Le médecin et le pharmacien veillent à ce que les médicaments soient en tous points adaptés à vos besoins.

Si vous souhaitez des informations complémentaires n'hésitez pas à vous adresser aux infirmiers, aux médecins ou au pharmacien.

## Qualité & gestion des risques

La Polyclinique est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

### ◆ Certification

La certification est une procédure d'évaluation externe à l'établissement conduite par la HAS (Haute Autorité de Santé), qui a lieu tous les 4 ans. Elle porte sur l'évaluation de la qualité des prestations de l'établissement de santé et les actions mises en place pour la prévention et la gestion des risques.

### ◆ Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins (IQSS)

Le Ministère de la Santé, en lien avec la HAS (Haute Autorité de Santé) et l'ARS (Agence Régionale de Santé) a mis en place des indicateurs nationaux, qui sont des outils de suivi des actions mises en place pour l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité. Ces indicateurs évaluent la tenue du dossier patient, la qualité des lettres de sortie, les actions pour prévenir les infections associées aux soins, la satisfaction des patients ayant séjourné...

Si vous n'y êtes pas opposé, votre mail sera utilisé par la Haute Autorité de Santé afin de vous envoyer par mail une enquête de satisfaction. Ces scores sont affichés à l'accueil et sont consultables sur le site « QualiScope ».

### ◆ Vigilances sanitaires

L'utilisation des produits de santé (médicaments, dispositifs médicaux, produits d'origine

biologique, etc.) peut entraîner des effets inattendus ou indésirables pour le patient. Toute l'équipe médicale et paramédicale est à votre écoute sur ces questions, et notamment à travers les vigilances sanitaires mises en place : l'hémovigilance (problèmes liés à la transfusion sanguine), la pharmacovigilance (utilisation des médicaments), la matériovigilance (suivi des dispositifs médicaux stériles et non stériles).

Par ailleurs, d'autres comités sont en place dans l'objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins :

- l'infectiovigilance (lutte contre les infections associées aux soins) ;
- l'identitovigilance (lutte contre les erreurs liées à l'identification des patients) ;
- le C.L.U.D. (Comité de LUTte contre la Douleur) ;
- le C.O.M.E.D.I.M.S. (COmité du Médicament Et des Dispositifs Médicaux Stériles).

En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en signalant via ce QR code, les événements indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé ou actes de soins.



# Prévention des infections associées aux soins

Lors de la consultation avec le chirurgien et le Médecin Anesthésiste, une information vous sera donnée sur les bénéfices, mais aussi les risques inhérents à votre hospitalisation.

Parmi les risques, qui ne seront jamais nuls quelques soient toutes les précautions prises, celui de l'infection n'est pas non négligeable et peut avoir des conséquences très graves.

Des facteurs de risques doivent être connus mais nécessitent pour leur prévention que vous les signaliez à votre praticien.

Par ailleurs, si votre chirurgien vous a prescrit une dépilation, celle-ci doit être faite par une tondeuse ou crème dépilatoire en l'absence de réaction à cette dernière. Il est **INTERDIT** d'utiliser le rasoir qui peut entraîner des micro lésions, source d'infection.

## Les principaux facteurs de risque infectieux

### communément admis à l'heure actuelle sont :

#### Cochez les cases si vous êtes concerné(e)

**Hygiène corporelle** : une mauvaise hygiène, permet aux nombreux germes présents habituellement sur notre corps de se multiplier. Ces germes qui ne sont pas dangereux en temps normal peuvent pénétrer dans le corps lors de l'intervention et causer une infection. Il est fondamental de respecter les consignes d'hygiène préopératoire inscrites sur le passeport ambulatoire mais aussi de veiller à votre hygiène après l'intervention.

**Tabagisme** : un tabagisme même modéré est à l'origine de troubles de la vascularisation des tissus pouvant entraîner des difficultés de cicatrisation, portes ouvertes aux germes responsables des infections. L'interruption du tabagisme 1 mois avant une intervention réduit ce risque.

**Obésité** : en dehors de troubles métaboliques qu'elle peut entraîner, l'obésité est un facteur de risque car elle rend l'intervention plus difficile et plus longue. Elle facilite la nécrose des tissus gras mal vascularisés qui peut favoriser l'infection.

**Diabète déséquilibré** : un diabète mal équilibré est un facteur de risque susceptible d'augmenter le risque infectieux. Son équilibration avant, pendant et après votre intervention limite ce risque. Durant votre hospitalisation, une attention particulière sera portée au contrôle de votre glycémie afin de la maintenir à une valeur acceptable.

**Lésions cutanées** : certaines lésions cutanées aiguës ou chroniques (ulcères variqueux, érysipèle) sont le siège d'une prolifération de germes susceptibles de vous infecter. Les lésions aiguës peuvent contre indiquer momentanément une intervention. Lorsqu'aucun traitement ne peut vous débarrasser définitivement d'une lésion cutanée chronique, la décision opératoire doit être prise en concertation avec votre chirurgien en fonction des bénéfices attendus de l'intervention.

**Infection urinaire** : elle peut être à l'origine de migration dans votre organisme de germes qui peuvent vous infecter. Leur dépistage et leur traitement doivent être envisagés avant une intervention.

**Mauvais état dentaire** : un mauvais état dentaire s'associe souvent à des foyers infectieux qui peuvent être le point de départ de migration de germes qui viendront se fixer au niveau de matériel mis en place. La consultation d'un spécialiste permet une prise en charge adaptée qui réduit voire fait disparaître ce risque.

**Antécédent d'infection des os et des articulations** : si vous avez déjà eu une telle infection, il est impossible d'affirmer si les germes qui l'ont causée ont été définitivement éliminés de votre organisme ou bien s'ils restent présents sans se manifester et peuvent redevenir actifs à l'occasion d'une intervention. Tout antécédent d'une telle infection doit être signalé !

#### TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX :

**Certains peuvent diminuer vos défenses immunitaires** (par exemple : corticoïdes, chimiothérapie anti cancéreuse) et peuvent être à l'origine d'une diminution de votre résistance aux infections.

**Certains peuvent entraîner des complications hémorragiques** (plavix, aspirine, préviscan, sintrom, pradaxa...) à l'origine d'hématomes postopératoires, zones favorables à la prolifération de germes. L'adaptation de ces traitements est indispensable avant une intervention.

*Merci de remettre ce document signé à votre chirurgien ou à l'anesthésiste lors de la consultation préopératoire. Lors de cette consultation, n'hésitez pas à lui demander des explications complémentaires. Ce document sera archivé dans votre dossier.*

# Fiche de signalement d'une infection

## survenant à la suite de votre hospitalisation

Une Infection associée aux soins survient dans les suites d'une hospitalisation (dans un délai de 1 mois suivant l'hospitalisation ou de 1 an lorsqu'un dispositif implantable est mis en place dans un établissement de santé et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Si vous pensez avoir contracté une in-

fection associée aux soins à la clinique, nous vous remercions de compléter ce formulaire et nous le retourner par courrier adressé au Directeur ou Dr Mondet, médecin référent en infectieux afin d'analyser les circonstances de la survenue. Un retour vous sera fait, ainsi qu'à la commission des représentants des usagers (CRU).

**DATE DU SIGNALEMENT :** .....

**IDENTITÉ DU PATIENT CONCERNÉ :**

**NOM :** .....

**PRÉNOM :** .....

**DATE DE NAISSANCE :** .....

**DATE D'ADMISSION À LA POLYCLINIQUE DES ALPES DU SUD POUR LE SÉJOUR CONCERNÉ :**  
.....

**DESCRIPTION DU SOIN SUSPECTÉ D'ÊTRE À L'ORIGINE DE L'INFECTION :**

Sonde urinaire (mise en place ou retrait)

Perfusion intraveineuse

Endoscopie digestive (coloscopie, gastroscopie...) : date de l'examen : .....

Endoscopie urinaire (cystoscopie...) : date de l'examen : .....

Intervention chirurgicale : date de l'intervention : .....

Autre geste ou autre soin : préciser : .....

.....

.....

Geste ou soin non identifié

**COMMENT ET PAR QUI CETTE INFECTION A-T-ELLE ÉTÉ PRISE EN CHARGE ?**

Guérison spontanée sans consultation

Guérison après consultation et traitement par votre médecin traitant

Guérison après consultation et traitement par un service d'urgences

Guérison après consultation et traitement par un médecin de la Polyclinique

Autre prise en charge : préciser : .....

.....

.....

La prise en charge de l'infection a nécessité une hospitalisation :

NON

OUI : dans quel établissement ? .....

Nom du médecin qui a pris en charge l'infection : .....

.....

