



**L'HÔPITAL
PRIVÉ
DE L'AUBE**



LIVRET D'ACCUEIL

BP 63044 - 4 RUE CHAÏM SOUTINE - 10012 TROYES CEDEX

08 20 15 11 11

www.hopitalprivedelaube.fr 

BIENVENUE

Le Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) L'Hôpital Privé de l'Aube et son personnel vous accueillent et vous souhaitent la bienvenue.

Établissement privé à tarification publique et à but non lucratif, L'Hôpital Privé de l'Aube s'engage à tout mettre en œuvre pour une prise en charge de qualité.

Cette démarche est assurée grâce à une équipe de praticiens diversifiée majoritairement en activité libérale et compétente entourée, accompagnée, expérimentée, par du personnel soignant, du personnel administratif, technique et hôtelier et une équipe de direction, tous dévoués à votre service depuis de très longues années.

Ce livret d'accueil est destiné à préparer votre séjour et à vous informer sur nos différents services d'hospitalisation afin de faciliter votre parcours de soins tout au long de votre hospitalisation.

Toujours soucieux d'améliorer la qualité de nos prises en charge, vos remarques et vos suggestions nous seront précieuses. Aussi, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction et l'ensemble du personnel



Sommaire

1	MIEUX NOUS CONNAÎTRE	p 4
	Présentation du GCS L'Hôpital Privé de l'Aube	p 4
	Nos parcours de soins	p 5
	Les professionnels qui vous entourent	p 6
2	PRÉPARER VOTRE SÉJOUR	p 8
	Les démarches administratives	p 8
	La consultation d'anesthésie	p 9
3	AVANT VOTRE ADMISSION	p 10
4	LE JOUR DE VOTRE ADMISSION	p 11
	Hospitalisation dans le service de chirurgie	p 11
	Hospitalisation dans le service de chirurgie ambulatoire	p 12
5	VOTRE SÉJOUR	p 13
	Prestations hôtelières	p 13
	Les visites et accompagnants	p 14
6	VOTRE SORTIE	p 15
7	DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	p 18
8	QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	p 24
9	RÈGLEMENT INTÉRIEUR	p 28
10	DÉPARTEMENT ANESTHÉSIE INFORMATION MÉDICALE SUR L'ANESTHÉSIE	p 30
11	ACCÈS AU GCS L'HÔPITAL PRIVÉ DE L'AUBE	p 34



MIEUX NOUS CONNAITRE

PRÉSENTATION DU GCS L'HÔPITAL PRIVÉ DE L'AUBE



Les laboratoires :

L'établissement collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomie pathologique extérieurs qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens prescrits au cours de votre hospitalisation 24h/24 et 7 jours/7.

La pharmacie :

La pharmacie à usage intérieur de l'établissement est placée sous la responsabilité d'un pharmacien gérant. La pharmacie est chargée de gérer, approvisionner, préparer, contrôler la détention et la dispensation des médicaments ainsi que des dispositifs médicaux stériles dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement.

Les consultations :

La liste des spécialistes exerçant leur activité au sein de l'établissement est consultable sur le site internet de L'Hôpital Privé de l'Aube ou sur les panneaux d'affichage situés à l'accueil. La majorité des praticiens ne sont pas salariés de l'établissement. Ils exercent à titre libéral. Leurs secrétariats se tiennent à votre disposition si vous souhaitez les rencontrer.

NOS PARCOURS DE SOINS

HOSPITALISATION COMPLÈTE

L'hospitalisation complète est un séjour dont la durée est d'une nuit d'hospitalisation au minimum.

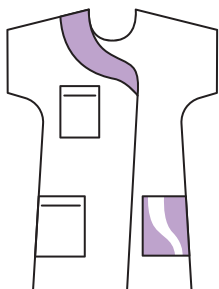
HOSPITALISATION AMBULATOIRE

L'hospitalisation ambulatoire vous permet de recevoir des soins médicaux spécialisés et des traitements sans passer la nuit à l'hôpital. L'hospitalisation ambulatoire est adaptée pour certains types d'intervention et de prise en charge..



LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

L'ÉQUIPE SOIGNANTE



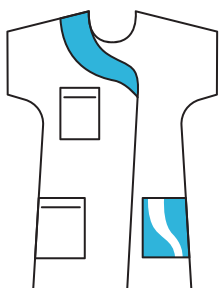
Agent des Services Hospitaliers

Assure le bionettoyage des locaux et des chambres ainsi que diverses tâches d'hôtellerie



Brancardier

Transporte, accompagne et assure la manipulation des patients.



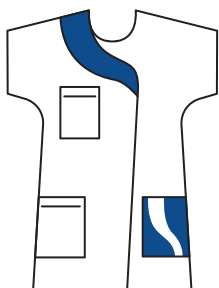
Aide-Soignant(e)

Veille à l'hygiène, au confort physique et moral du patient. L'aide-soignant(e) assiste l'infirmier(e) dans ses tâches quotidiennes.



Cadre coordinatrice des soins

Organise, coordonne et contrôle les activités de l'ensemble du personnel paramédical.



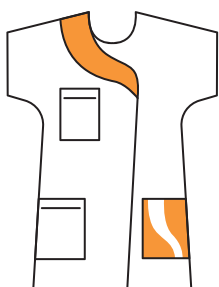
Infirmier(e)

Dispense les soins sur prescription médicale.



Cadre des soins Infirmiers

Organise le fonctionnement du service. Il est l'interlocuteur privilégié des patients et de leurs familles.



Préparatrice en pharmacie

Participe à la gérance de la pharmacie à usage intérieur en rapport avec la gestion, l'approvisionnement, la délivrance et la préparation des produits de santé.



Psychologues et assistante sociale

Exercent leur activité en lien avec l'équipe soignante.



Personnel des services médico-techniques (manipulateur en radiologie, préparateur en pharmacie,...)

Intervient dans les services comportant un plateau technique et travaille sous la responsabilité d'un médecin.



L'ÉQUIPE MÉDICALE

Médecin

Suit l'évolution de l'état de santé du patient, prescrit les soins et examens nécessaires, réalise des actes médicaux ou chirurgicaux, informe sur l'évolution de l'état de santé et recueille le consentement pour tout acte médical important.

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Personnel des services administratifs (bureau des admissions, standard,...)

Accueille, oriente et guide les patients dans leurs démarches administratives

Secrétaire médicale

Assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier, la gestion des dossiers médicaux...

L'ÉQUIPE DES SERVICES LOGISTIQUES ET TECHNIQUES

Intervient notamment dans la chambre des patients en cas de problème technique.

2 | PRÉPARER VOTRE SÉJOUR



L'établissement est ouvert au public de 7h00 à 20h tous les jours de la semaine.

Les visites sont autorisées à partir de midi jusqu'à 20h tous les jours de la semaine.



Le personnel du service des admissions est à votre disposition :

du lundi au vendredi de 7H à 18H30

le vendredi de 7H à 17H30

le samedi de 9H à 18H

le dimanche et les jours fériés de 9H à 18H

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Avant toute hospitalisation au sein de L'Hôpital Privé de l'Aube, vous devez vous présenter à l'accueil de l'établissement après la consultation avec votre chirurgien afin de réaliser les formalités administratives.

POUR VOTRE PRÉ-ADMISSION, IL EST IMPÉRATIF DE VOUS MUNIR DE :

- Votre Projet Personnalisé de Soins (PPS).
- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour) en cours de validité.
- Votre carte vitale (ou attestation complémentaire) à jour.
- Votre carte mutuelle (ou de son attestation) à jour.
- Le formulaire de consentement éclairé dûment rempli et signé.
- Éventuellement, le feuillet d'accident du travail ou de maladie professionnelle.
- Votre chèque de caution.
- Le livret de famille pour les mineurs.

Vos coordonnées téléphoniques et adresses mails vous seront demandées à des fins d'étude de votre satisfaction dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge (questionnaire HAS e-satis).

POUR LES PERSONNES SOUS TUTELLE

Vous devez informer votre tuteur et une autorisation de soins signée par le(a) tuteur(trice) est nécessaire.

POUR LES PATIENTS MINEURS

Vous devez présenter l'autorisation de soins signée par les deux parents. Si l'autorité parentale est exclusive, vous devez apporter le jugement de tutelle définissant la personne ayant l'autorité parentale.

LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Après avoir effectué votre pré-admission, vous devez prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique qui doit avoir lieu au minimum 48 heures avant la date de l'intervention.

VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ DE PRENDRE RENDEZ-VOUS :

- Soit par DOCTOLIB
- Soit au 03 25 71 11 17
(secrétariat des anesthésistes réanimateurs)
- Soit physiquement auprès de la secrétaire des anesthésistes réanimateurs

LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE PERMET DE :

- Prendre connaissance de vos antécédents médicaux,
- Choisir le mode d'anesthésie qui convient le mieux,
- Expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,
- Donner les consignes préopératoires,
- Modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,
- Si nécessaire, prescrire un examen sanguin

LE JOUR DE VOTRE CONSULTATION AUPRÈS DU MÉDECIN ANESTHÉSISTE RÉANIMATEUR, VOUS DEVEZ APPORTER :

- Le questionnaire d'anesthésie remis à la sortie de la consultation chirurgicale dûment complété et signé par vos soins,
- Le consentement éclairé,
- L'attestation de désignation de la personne de confiance,
- L'autorisation de soins adéquat pour les majeurs protégés et pour les mineurs,
- Les éléments médicaux : ordonnances en cours, résultats d'exams,
- Le carnet de santé si l'intervention est pour votre enfant mineur,
- La carte vitale
- Un moyen de paiement : carte bancaire ou espèces uniquement (les chèques ne sont pas acceptés)

Les enfants doivent être présents et accompagnés d'un de leurs parents.



3 | AVANT VOTRE ADMISSION

Votre admission au sein de l'établissement peut avoir lieu en service de chirurgie, de médecine ou en service de chirurgie ambulatoire.

AVANT VOTRE INTERVENTION, VOUS DEVEZ :

- Réaliser les examens complémentaires éventuels prescrits (**bilans, ECG, etc...**),
- Apporter le matériel prescrit par le médecin (**médicaments, bas de contention, etc...**).

LA VEILLE DE VOTRE INTERVENTION, VOUS DEVEZ :

- Prendre une douche avec un savon doux (**la veille et le jour même, cheveux compris**),
- Couper vos ongles et enlever le vernis à ongles (**mains et pieds**) et ne pas venir avec de faux ongles,
- Procéder au retrait éventuellement des faux cils,
- Apporter du linge et votre nécessaire de toilette (**serviettes, gants de toilette, peignoir...**),
- Enlever bijoux (**y compris piercing**) et maquillage avant l'arrivée. En cas de difficultés pour ôter un bijou, celui-ci pourra être sectionné par les équipes soignantes.

ARGENT, BIENS PERSONNELS ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous remercions d'éviter d'apporter des objets de valeur lors de votre hospitalisation. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Tous vos biens strictement personnels (lunettes, lentilles de contact, prothèses auditives ou dentaires...) restent sous votre responsabilité.

Si vous possédez des prothèses dentaires, auditives, verres de contact, une boîte de rangement vous sera proposée afin d'éviter toute perte ou casse accidentelle.

Des vestiaires sécurisés sont disponibles au sein du service ambulatoire.



HOSPITALISATION DANS LE SERVICE DE CHIRURGIE

Pour une hospitalisation au sein du service de chirurgie, vous devez vous présenter au bureau des admissions le jour de votre entrée. Le personnel du service des admissions vous présentera l'ensemble des éléments de confort proposés par notre établissement (téléphone, télévision,...).

Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et limiter le risque médical, une identification à jour, précise et complète est indispensable.



VOUS DEVEZ VOUS MUNIR DES DOCUMENTS SUIVANTS :

- Votre Projet Personnalisé de Soins (**PPS**),
- Votre pièce d'identité (**carte d'identité, passeport, titre de séjour**) en cours de validité,
- Votre carte vitale à jour (**ou attestation complémentaire**),
- Votre carte mutuelle à jour (**ou attestation de la mutuelle**),
- Votre électrocardiogramme, le cas échéant,
- Vos examens d'imagerie médicale (**scanner, échographie, IRM, etc...**),
- Votre bilan sanguin,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Votre kit d'insuline (**cartouche, stylo, etc...**), le cas échéant.

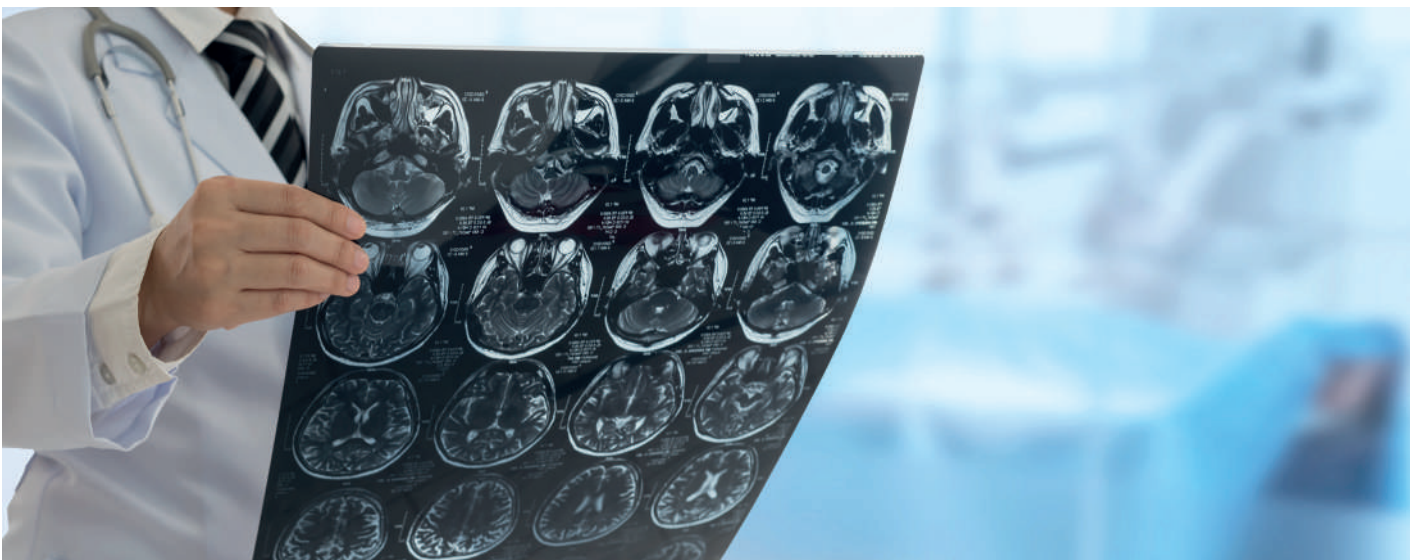


POUR LES PERSONNES SOUS TUTELLE

Une autorisation de soins signée par le(a) tuteur(trice) est nécessaire.

POUR LES PATIENTS MINEURS

Vous devez présenter l'autorisation de soins signée par les deux parents. Si l'autorité parentale est exclusive, vous devez apporter le jugement de tutelle définissant la personne ayant l'autorité parentale.



HOSPITALISATION DANS LE SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Pour une hospitalisation au sein du service de chirurgie ambulatoire, vous devez vous présenter directement au sein du service de chirurgie ambulatoire situé au rez de chaussée de l'établissement.

LA VEILLE DE VOTRE INTERVENTION, VOUS DEVEZ :

- Prévoir une personne pour vous raccompagner après l'intervention
- Prévoir une personne qui restera avec vous jusqu'au lendemain matin suivant l'intervention,
- Vérifier que votre dossier «Mon parcours ambulatoire» est complet,
- Prendre uniquement les médicaments autorisés par votre médecin,
- Prévoir une infirmière libérale ou un kinésithérapeute si besoin lors de votre sortie,
- Ne pas boire d'alcool et ne pas prendre de stupéfiant,
- Rester à jeun à partir de minuit, sauf cas particulier précisé par le médecin.

En amont du jour de votre admission, vous serez contacté(e) par SMS ou par téléphone afin de vous communiquer l'heure exacte de convocation et les dernières consignes.



PRESTATIONS HÔTELIÈRES



VOTRE CHAMBRE

L'établissement vous propose, sous réserve de disponibilité, de bénéficier d'une chambre particulière.

S'il nous est impossible de mettre à votre disposition une chambre particulière lors de votre admission, nous ferons le maximum pour vous satisfaire les jours suivants.

Un changement de lit ou de chambre peut toujours intervenir au cours de votre séjour. Ces changements sont dus à des nécessités de service ou à des obligations médicales. Aucun patient ne peut s'y opposer.

En cas de dégradation volontaire, l'établissement peut demander un dédommagement. Si vous constatez une imperfection ou une dégradation, merci de le signaler.

Chaque patient dispose dans sa chambre d'une sonnette d'appel. C'est une aide importante et une sécurité en cas d'urgence. Entre la peur de déranger et un usage abusif, chacun doit s'efforcer de trouver le juste milieu.

Nous vous demandons de respecter la fermeture des fenêtres conformément à l'article Art. D. 6124-465. du décret n° 2005-840 du 20 juillet 2005.

VOS REPAS

Les menus tiennent compte de vos aversions, allergies, intolérances, si vous le signalez dès votre arrivée aux personnels soignants.

Les visiteurs doivent s'abstenir d'apporter des boissons et aliments aux patients hospitalisés.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : entre 7h30 et 8h
- Déjeuner : entre 12h00 et 12h30
- Dîner : entre 18h00 et 18h30



LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE ET TÉLÉVISION

Une télévision est mise à votre disposition moyennant une contribution financière et la remise d'un chèque de caution auprès du service des admissions.

Un téléphone est installé dans chaque chambre et une ligne directe peut être attribuée sur demande formulée auprès des hôtesse d'accueil.

Les mises en service du téléphone et de la télévision sont à régler à la sortie :

- de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi
- de 9h à 16h le samedi



VOTRE LINGE ET NÉCESSAIRE DE TOILETTE

Pour votre séjour, prévoyez uniquement ce qui est nécessaire à votre hospitalisation : linge personnel (pyjama, robe de chambre, chaussons, linge de toilette). Il sera entretenu par vos proches. Le linge de lit est fourni par L'Hôpital Privé de l'Aube.

Pour votre toilette, prévoyez : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...

En cas de difficulté, demandez que l'on vous aide pour votre toilette quotidienne.

POINT DE VENTE

Des distributeurs de boissons chaudes et froides, de confiseries sont à votre disposition dans le hall d'accueil à l'entrée de l'établissement.

LE WIFI

L'accès à internet au sein de L'Hôpital Privé de l'Aube est possible par réseau wifi pour tous les patients gratuitement. **La connexion doit être effectuée à partir du réseau : HCS_PATIENTS**

LES VISITES ET ACCOMPAGNANTS



LES VISITES

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 12h à 20h.

Le personnel soignant pourra limiter le nombre de visiteurs selon votre état de santé.

Les visites des enfants de moins de huit ans ne sont pas conseillées.

Pour le bien-être des patients, les visites groupées sont déconseillées.

Pour des raisons d'hygiène, vos visiteurs veilleront à apporter ni plantes fraîches, ni nourriture, ni animaux. Il est souhaitable pour vos visiteurs de ne pas s'asseoir sur le lit des patients et de ne pas utiliser les sanitaires des chambres. Des sanitaires visiteurs sont accessibles au rez-de-chaussée.



LES ACCOMPAGNANTS

Si votre état de santé le justifie, et dans la mesure de nos possibilités, une personne de votre choix peut vous accompagner durant votre séjour. Un lit « accompagnant » sera alors mis à disposition, (sauf contre-indication médicale). Cette prestation (nuit et petit déjeuner) est payante et à acquitter auprès du personnel d'accueil de l'établissement.

Pour les patients mineurs, les repas accompagnant sont offerts par L'Hôpital Privé de l'Aube.



LES REPAS

Un de vos proches pourra commander un repas à prendre en votre compagnie. Les tickets repas sont à votre disposition auprès de l'hôtesse d'accueil de L'Hôpital Privé de l'Aube.

Pour les personnes accompagnant un patient mineur, les repas sont offerts.





LES FORMALITÉS DE SORTIE

La sortie définitive de l'établissement s'effectue sur décision médicale par votre praticien de L'Hôpital Privé de l'Aube lors de la visite.

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer par l'accueil pour :

- Enregistrer votre départ
- Obtenir le bulletin de situation
- Régulariser et clore votre dossier et régler les frais éventuels (accompagnant, services hôteliers, ...)
- Récupérer le chèque de caution, sous réserve de règlement de votre facture

En cas d'impossibilité d'établir votre facture, vous recevrez le décompte des frais restant à votre charge par courrier. Dès réception de votre règlement, le chèque de caution vous sera restitué.

Pour les non-assurés sociaux, tous les frais sont à votre charge.

Avant votre sortie, nous vous conseillons de vérifier que vous ne laissez pas d'objets personnels dans le service.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas de sortie contre avis médical au terme de l'article L.111-4 du code de la Santé Publique, le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informé des conséquences de ses choix.

Si la volonté du patient de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour le convaincre d'accepter les soins.

Vous devrez signer un document constatant le refus des soins proposés. Une copie de ce document sera annexée à votre dossier médical.

MON ESPACE SANTÉ

L'établissement alimente automatiquement votre Dossier Médical Partagé (DMP), accessible depuis Mon Espace Santé.

Sauf opposition de votre part, ce service sécurisé vous permet de conserver et de partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Pour en savoir plus : www.monespacesante.fr

LES TARIFS

CHAMBRE PARTICULIÈRE HOSPITALISATION : (Selon les disponibilités)

FORFAIT

70 € par jour

Forfait téléphone inclus hors communications.

(Attention certaines mutuelles ne prennent pas en charge leur remboursement).

TV

8 € par jour

TÉLÉPHONE

Forfait de mise à disposition de la ligne téléphonique :

7€ + facturation des communications.

FORFAIT JOURNALIER

20 € par jour

ACCOMPAGNANT : (Hospitalisation)

REPAS D'UN PATIENT MAJEUR

15 €

LIT

20 €

PETIT-DÉJEUNER ACCOMPAGNANT D'UN PATIENT MAJEUR

5 €

CHAMBRE PARTICULIÈRE AMBULATOIRE : (Selon les disponibilités)

FORFAIT

50 € par jour

(Attention certaines mutuelles ne prennent pas en charge leur remboursement).

TV

8 € par jour



Les repas et petit déjeuner accompagnant pour un patient mineur sont offerts par L'Hôpital Privé de l'Aube. Montant du forfait journalier (hospitalisation complète) : 20€
Montant de la participation forfaitaire (hospitalisation complète et ambulatoire) : 24€

SÉJOUR EN CHIRURGIE COMPLÈTE :

Un chèque de caution d'un montant de 150€ sera demandé le jour de votre admission

L'Hôpital Privé de l'Aube est un établissement de droit privé à tarification publique, de ce fait, l'application des dépassements d'honoraires n'est pas pratiquée sur les parcours d'hospitalisation complète et ambulatoire par tous les praticiens.

En application de l'arrêté du 30 mai 2018, entré en vigueur au 1er juillet 2018, « aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins » .



7 | DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

L'Hôpital Privé de l'Aube en tant qu'établissement de santé est dans l'obligation de vous communiquer la charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.


Une version résumée de cette charte figure dans chaque chambre et dans chaque service. Elle est disponible en français, en langue étrangère et en braille.

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.




3

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




4

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




5

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




6

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




7

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




8

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




9

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



10

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



11

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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

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

Éditions Scum 08/04 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Vous pouvez consulter la version intégrale de la charte sur : http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/charte_patient/accueil.htm

18



LE REFUS DE SOINS

Vous avez un droit au respect de votre liberté individuelle et vous pouvez refuser un traitement, une intervention ou les soins proposés. Article R1112-43 : « *Lorsqu'un malade n'accepte pas le traitement, l'intervention ou les soins qui lui sont proposés, sa sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé* ».

LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour, implique la mise en œuvre de traitements de vos données personnelles comprenant des données concernant votre santé. Ces traitements ont pour finalité d'assurer la qualité et la sécurité des soins et sont fondés sur l'exécution d'une mission d'intérêt public. Certains traitements sont fondés sur une obligation légale de l'établissement comme par exemple le traitement de vos données dans le cadre de la gestion du dossier patient informatisé ou encore le traitement nécessaire à l'analyse de l'activité de l'établissement ou à la gestion des événements indésirables.



L'ensemble de ces traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que responsable de traitement conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, et en particulier le RGPD et la Loi Informatique et Libertés, et dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel.

Les destinataires de vos données personnelles sont les éventuels sous-traitants de l'établissement (des cabinets de recouvrement de créance, prestataires informatiques dans le cadre de leur prestation de maintenance ou d'hébergement, etc...), le médecin responsable de l'information médicale, ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (caisses de sécurité sociales, mutuelles, laboratoires, etc...). Ceux-ci n'ont accès qu'aux seules données strictement nécessaires à l'exercice de leur mission.

Des professionnels participant à votre prise en charge peuvent échanger ou partager certaines informations vous concernant afin d'assurer la coordination ou la continuité des soins, sauf opposition de votre part.

Vos données sont hébergées par le Centre Hospitalier de Troyes qui agit en tant que sous-traitant de l'établissement.



Les données sont conservées pour les durées nécessaires à leur traitement dans le respect des durées légales ou réglementaires ou des prescriptions des autorités de contrôle.

Vos données personnelles sont conservées par l'établissement au sein du dossier médical pour une durée de 20 ans après votre dernière visite, sauf obligations légales contraires.

Vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

- Droit d'accéder à vos données ;
- Droit de rectification, en cas de données inexactes ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement, lorsque leur traitement n'est plus nécessaire au regard des finalités poursuivies, sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement, ou lorsque leur traitement est illicite ;
- Droit d'opposition aux traitements.



Pour toutes questions relatives aux traitements de vos données personnelles, ou pour exercer vos droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données joignable à l'adresse suivante :

**Hôpital Privé de l'Aube
BP 63044 - 4, Rue Chaïm Soutine
10012 TROYES CEDEX**

Ou par mail : dpo@lhpa.fr

Si, malgré les explications fournies par l'établissement, vous estimez que la réglementation relative à la protection des données n'a pas été respectée, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).



L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Conformément à l'article R.1112-7 et suivant du code de la santé publique, le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier séjour.

Le droit d'accès du patient à son dossier médical est une des dispositions de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical, vous devez adresser votre demande par écrit et justifier votre identité en joignant la copie de votre carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour.

Les ayants droit devront indiquer le motif de leur demande et attester de leur qualité en fournissant une copie du livret de famille.

Le dossier des personnes décédées est couvert par le secret médical. L'accès des ayants droits aux informations n'est possible que pour :

- connaître les causes de la mort
- défendre la mémoire du défunt
- faire valoir leur droit

Le coût de la copie du dossier médical sera à la charge du demandeur.



Vous devez adresser votre courrier :

**À l'attention du Directeur
de L'Hôpital Privé de l'Aube
Hôpital Privé de l'Aube - BP 63044
4 Rue Chaïm Soutine
10012 TROYES CEDEX**



LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.1111-6 du code de santé publique, toute personne majeure (en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap) peut désigner une personne de confiance à tout moment.

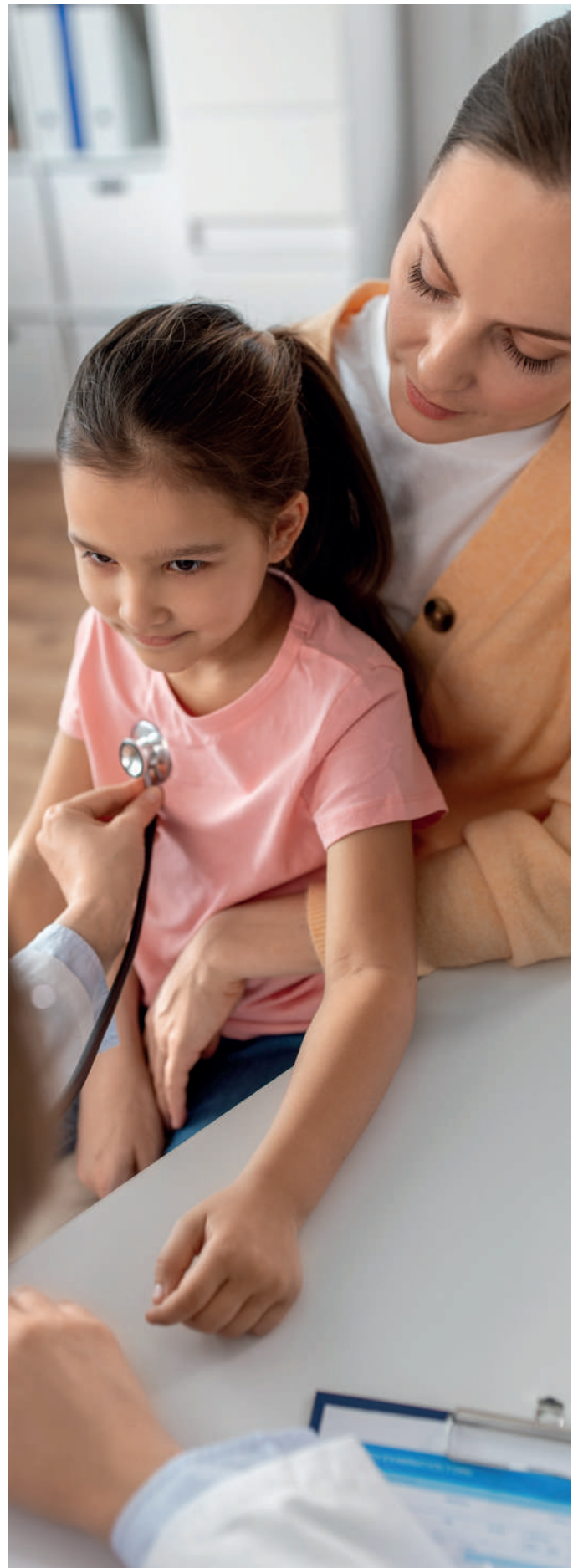
La désignation d'une personne de confiance :

- N'est pas une obligation
- Doit être une décision prise après réflexion et sans précipitation
- Se fait par écrit
- Peut être révoquée à tout moment (par écrit de préférence)
- Peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne à votre demande
- Est valable pour la durée de l'hospitalisation ou plus, si vous le souhaitez

La personne de confiance pourra, si vous en faite la demande, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée, au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou hors d'état de recevoir l'information nécessaire à exprimer votre volonté.

L'établissement donnera à cette personne des informations sur votre santé en vue de la consulter pour des prises de décisions médicales.

Le formulaire à compléter vous sera proposé en pré-admission ou dès votre admission dans la pochette fournie par le praticien.



LA LOI CLAEYS-LEONETTI : SES FONDAMENTAUX

La Loi CLAEYS-LEONETTI du 3/02/2016 sur les droits des personnes en fin de vie :

- Elle maintient l'interdit fondamental de donner délibérément la mort à autrui,
- Elle énonce l'interdiction de l'obstination déraisonnable,
- Le respect de la volonté des patients : limitation ou interruption de tout traitement,
- La préservation de la dignité du patient et de l'obligation de leur dispenser des soins palliatifs, de soulager la douleur, de respecter la dignité du patient et d'accompagner ses proches,
- L'information du patient,
- La protection des acteurs assurée par la traçabilité des procédures suivies

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Décret n°2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Les directives anticipées sont des instructions écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date de naissance et le lieu de naissance du rédacteur (article R 1111-17 du code de la Santé Publique). Ce document écrit et authentifiable est révocable à tout moment. Il n'a pas de limite dans le temps.

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté pour qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Vous êtes hospitalisé, ce peut-être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour. Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées afin de faire connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Le patient qu'il soit ou non en fin de vie a la liberté de demander l'arrêt des traitements et ce, même si cet arrêt peut mettre sa vie en danger.

Vos directives anticipées seront **conservées dans votre dossier médical**. Vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche.

Dans ce cas, vous devez mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

SITUATION PARTICULIÈRE



Si un patient n'est plus dans la possibilité d'écrire, tout en restant capable d'exprimer sa volonté, il peut faire appel à deux témoins dont la personne de confiance pour attester que l'écrit correspond à la véritable expression d'une volonté libre et éclairée.

La rédaction des directives anticipées est un droit et fortement conseillée.

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Conformément à l'article R4312-14 du code de la santé publique : « Le consentement libre et éclairé de la personne examinée ou soignée est recherché dans tous les cas. Lorsque le patient, en état d'exprimer sa volonté, refuse le traitement proposé, l'infirmier respecte ce refus après l'avoir informé de ses conséquences et, avec son accord, le médecin prescripteur. »

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, l'infirmier ne peut intervenir sans que la personne de confiance prévue à l'article L. 1111-6, ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

L'infirmier appelé à donner des soins à un mineur ou à un majeur protégé s'efforce, sous réserve des dispositions de l'article L. 1111-5, de prévenir ses parents ou son représentant légal ou son tuteur ou son curateur afin d'obtenir leur consentement. En cas d'urgence, même si ceux-ci ne peuvent être joints, l'infirmier donne les soins nécessaires. Si l'avis du patient peut être recueilli, l'infirmier en tient compte dans toute la mesure du possible.

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Depuis le 1er janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France.

Ce décret ne modifie pas les 3 grands principes de la loi de bioéthique qui sont :

- Le consentement présumé (nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus présumés)
- La gratuité du don
- L'anonymat entre le donneur et le receveur

Les 3 modalités de refus sont précisées :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site : www.registrenationaldesrefus.fr.
- Vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.
- Vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.



De plus, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes et tissus.





Depuis de nombreuses années, L'Hôpital Privé de l'Aube est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins. Nous mettons tout en œuvre afin d'apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort. La satisfaction de nos patients et de leurs accompagnants est notre principal objectif.

LA CERTIFICATION ET LES INDICATEURS

Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), le GCS L'Hôpital Privé de l'Aube est engagé dans une démarche de certification qui a lieu tous les quatre ans. Le niveau de certification donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Dans ce cadre, des indicateurs nationaux sont renseignés et suivis annuellement afin d'évaluer les organisations et les pratiques de l'établissement.

Ces indicateurs portent sur différentes thématiques comme :

- La satisfaction du patient hospitalisé
- Le dossier du patient
- La lutte contre les infections nosocomiales.

Les résultats de ces indicateurs et de la certification sont accessibles sur le site internet **www.has-sante.fr** et sont affichés dans les lieux d'attente de l'établissement.

LA SATISFACTION

La qualité de votre séjour est notre priorité.

Avant de quitter notre établissement, nous vous remercions de bien vouloir remplir notre questionnaire de satisfaction. Vous pourrez le déposer dans la boîte aux lettres à l'accueil ou dans les étages. Vous pouvez également le télécharger sur notre site internet **www.hopitalprivedelalube.fr**.

Notre établissement participe également à l'enquête de satisfaction E-SATIS. Dans le cadre de cette enquête, les hôtesses d'accueil vous proposeront de recueillir votre adresse mail. Un questionnaire informatisé vous sera ensuite envoyé par mail. Le score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement une fois par an et l'analyse des résultats sera consultable sur «Qualiscope» accessible sur le site internet **www.has-sante.fr**.

LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels des protocoles et recommandations de bonnes pratiques.

Nous vous remercions de signaler toute douleur à l'équipe soignante qui se chargera de l'évaluer et de vous administrer les médicaments antalgiques (antidouleur) prescrits par les médecins.

Dans notre établissement, en plus des méthodes traditionnelles, nous vous proposerons, en fonction de votre opération, les techniques modernes de traitement de la douleur que sont :

- La PCA ou ACP, est l'administration par vous-même de médicaments antalgiques au moyen d'une pompe programmée par votre anesthésiste et ceci en fonction de la douleur que vous ressentirez.
- La technique du fin cathéter placé à proximité d'un nerf par lequel vous sera administré l'antalgique en fonction de la douleur que vous ressentez et ceci essentiellement dans les opérations qui concernent l'os (orthopédie).
- La technique de la péridurale pour certaines grosses interventions portant sur le ventre.

Des méthodes non médicamenteuses peuvent également vous être proposées comme par exemple : un soutien psychologique ou encore la réflexologie.

Aidez-nous à vous soulager ! Si la douleur apparaît, n'attendez pas qu'elle soit importante avant de la signaler car sa prise en charge précoce améliore l'efficacité du traitement.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance constitue une démarche collective dont les fondements reposent sur le respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. La charte de la bientraitance de L'Hôpital Privé de l'Aube est affichée dans le hall d'accueil et dans chaque service.

LES VIGILANCES RÉGLEMENTAIRES

Infections nosocomiales

Notre établissement s'est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) complété par un consultant en hygiène assurant une surveillance permanente de l'hygiène et du risque infectieux. Ils surveillent :

- La consommation en Solution Hydro Alcoolique (SHA) et en antibiotiques
- Les infections et les Bactéries Multi Résistantes (BMR)
- Les résultats des prélèvements (Air, Eau, Surfaces)

Ils assurent la formation des professionnels, réalisent les évaluations des pratiques, veillent à la mise en pratique des procédures et protocoles d'hygiène.

Dans le cadre de la prévention, nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. Un distributeur de Solution Hydro Alcoolique est installé dans chaque chambre à l'attention du personnel, des visiteurs, et des patients pour assurer la désinfection des mains.

Identitovigilance

Vous porterez un bracelet à usage unique précisant votre nom, prénom, date de naissance. Il contribue à assurer votre sécurité.

En cas de perte de conscience (anesthésie, malaise, troubles amnésiques), il nous permet de vérifier votre identité afin de vous prendre en charge de manière adaptée.

Toujours dans cette démarche qualité « **du bon soin au bon patient** », les agents qui vous prennent en charge ont le devoir de **contrôler votre identité** à chaque soin même s'ils vous connaissent bien. Ce n'est pas un manque d'attention de leur part mais au contraire une vigilance obligatoire pour votre sécurité.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité.

Pharmacovigilance

La pharmacovigilance est la surveillance des médicaments et la prévention du risque d'effet indésirable résultant de leur utilisation, que ce risque soit potentiel ou avéré.

Matérovigilance

La matériovigilance a pour objet la surveillance des incidents et risques d'incidents graves (définis à l'article L.5212-2) pouvant survenir lors de l'utilisation du dispositif médical (DM).

Hémovigilance

Elle a pour objet l'ensemble des procédures de surveillance, d'évaluation et de prévention des incidents et effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de Produits Sanguins Labiles (PSL).



BIEN IDENTIFIÉ
=
BIEN SOIGNÉ

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

Vous constatez un événement indésirable ?

Signalez-le à la direction de l'établissement afin qu'elle puisse y apporter des actions d'amélioration.

En tant que patient ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

Signalement-sante.gouv.fr

INSTANCES RÉGLEMENTAIRES LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 (article 16) relative aux droits des malades et de la qualité du système de santé et du décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, l'établissement dispose d'une commission des usagers.

Les missions de la CDU :

- Veiller au respect des droits des patients
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients
- Faciliter les démarches des patients pour exprimer leurs griefs
- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Être informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites données
- La commission a accès aux données médicales avec l'accord du patient
- Les membres sont soumis au secret professionnel

Si vous souhaitez exprimer un mécontentement, vous pouvez en premier lieu, le faire auprès du responsable de service. Si la réponse semble insuffisante, vous pouvez, demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire, un registre des plaintes est à votre disposition dans le bureau de la direction.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique, elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Vous pouvez également si vous le souhaitez procéder à une saisine de la CDU par courrier postale **à adresser au Président de la CDU BP 63044 - 4 Rue Chaïm Soutine - 10012 TROYES CEDEX**

Le ou les médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou votre réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions, c'est pourquoi il est important de nous faire part de vos remarques via le questionnaire de satisfaction (reçu par mail ou donné en mains propres ou autre) quelle que soit leur nature.

La composition des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et dans chaque service.

COMEDIMS (COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES)

Le COMEDIMS élabore des recommandations en matière de prescription et bon usage des médicaments et dispositifs médicaux et assure l'évaluation du circuit du médicaments.

CSTH (COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE)

Le CSTH assure la surveillance, l'évaluation et la prévention des incidents et effets indésirables liés à la chaîne transfusionnelle.

CLIN (COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES)

Le CLIN élabore le programme d'actions en matière de lutte contre les infections nosocomiales, donne son avis sur les projets d'aménagement des locaux et procède à l'étude des circuits susceptibles d'avoir une incidence sur l'hygiène (cf : Infections nosocomiales page 24).

CLAN (COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION)

Le CLAN a pour mission de définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement.

CLUD (COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR)

Le CLUD a pour mission de veiller à la qualité de l'évaluation de la douleur et met en place des protocoles adaptés à la prévention des douleurs liées aux actes de soins.

CME (CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT)

La CME est l'instance représentative de la communauté médicale, pharmaceutique et odontologique. La CME élabore le projet médical d'établissement et participe conjointement avec le directeur aux décisions prises dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

COMITÉ ÉTHIQUE

L'éthique consiste à réfléchir sur des valeurs, principes et normes, afin d'évaluer des pratiques et orienter nos actions. Les missions du Comité Éthique sont :

- Aider à une réflexion indépendante, en réponse à des questions émanant des professionnels, des patients ou de leurs proches,
- Proposer des conseils et une aide à la décision sur des situations complexes,
- Diffuser une culture de réflexion éthique en amont des prises de décisions,
- Favoriser la réflexion sur le sens du soin,
- Répondre par des avis aux questionnements des équipes pluri-professionnelles

Pour contacter le Comité Éthique, vous devez adresser votre courrier :

À l'attention du Comité Éthique
Hôpital Privé de l'Aube
BP 63044 - 4 Rue Chaïm Soutine
10012 TROYES CEDEX

Ou par mail : ethique@lhpa.fr

9 | RÈGLEMENT INTÉRIEUR

INSCRIPTION

Au moment de l'admission, le patient ou sa famille doit indiquer son identité, son adresse et justifier de sa qualité éventuelle d'assuré social ou mutualiste. Pour se faire, la présentation de la carte d'identité du patient est nécessaire. Une copie de cette dernière sera effectuée par les hôtesse.

DÉPÔTS DE VALEUR

L'établissement n'est responsable que des objets de valeur déposés dans ses coffres.

PARKING

L'Hôpital Privé de l'Aube met à votre disposition des places de stationnement en nombre réglementaire.

Ne vous gardez pas aux endroits interdits ou réservés à la circulation d'urgence des pompiers, ni sur les emplacements réservés. Merci de respecter les emplacements pour les personnes à mobilité réduite.

Le parking n'étant pas gardé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. L'Hôpital Privé de l'Aube décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

HANDICAP

L'Hôpital Privé de l'Aube s'attache à une bonne adaptation de vos conditions de séjour si vous souffrez d'un éventuel handicap.

SÉCURITÉ INCENDIE

L'Hôpital Privé de l'Aube respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie.

En cas d'incendie, prévenez immédiatement le personnel de L'Hôpital Privé de l'Aube et reportez-vous aux plans d'évacuation affichés à chaque extrémité des couloirs au niveau des étages et du rez-de-chaussée.

Notre personnel reçoit régulièrement une formation pour garantir au mieux votre sécurité en cas d'incendie.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.



VISITE

Sauf exception justifiée par l'état du patient, les visites ont lieu de 12h à 20h tous les jours.

TÉLÉPHONE

Un téléphone est installé dans chaque chambre. Une ligne directe peut être attribuée sur demande formulée auprès du service des admissions moyennant une contribution financière.

TÉLÉVISION

La télévision est mise à disposition moyennant une contribution financière.

NUISANCES SONORES

Dans l'intérêt de tous, le silence dans les couloirs est de rigueur.

RÉCLAMATIONS

Désireux de donner la plus grande satisfaction aux patients, la Direction rappelle que les réclamations éventuelles (pour être fructueuses) ne doivent être faites qu'à ses représentants qualifiés : demander à voir la Direction en cas de problème.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser à la référente du service concerné pour faire part de vos plaintes, réclamations, observations, satisfactions ou propositions. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire, un registre des plaintes est à votre disposition dans le bureau de la direction.

DÉGRADATIONS

Les dégradations éventuelles causées par la patientèle durant le séjour sont à sa charge et le montant des réparations ou des remplacements sera porté sur la note.

ÉLECTRICITÉ

Pour éviter les perturbations dans l'installation électrique et une gêne aux patients voisins, il est interdit sauf autorisation spéciale de la Direction, de brancher des appareils électriques.

PAIEMENT

Les notes doivent être intégralement acquittées avant le départ de l'établissement (ticket modérateur, suppléments).

Les bureaux sont ouverts de 9h à 17h30 du lundi au vendredi et de 9h à 16h le samedi. En cas de sortie en dehors de ces horaires, la note vous sera envoyée par courrier.

ENTRÉE

Sauf urgence, les entrées des patients en hospitalisation complète ont lieu selon les heures fixées par votre médecin (hors hospitalisation ambulatoire).

DISCIPLINE (BOISSONS ET ALIMENTS)

Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de ne pas apporter aux patients des boissons ou des aliments non autorisés.

MÉDICAMENTS

L'établissement étant responsable de la thérapeutique à l'égard du médecin traitant ou du chirurgien, il est absolument interdit de fournir aux patients des médicaments non prescrits par ordonnance ou sans autorisation du médecin responsable du patient.

Ayez avec vous l'ordonnance de votre médecin traitant pour vos traitements en cours.

REPAS

Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de ne pas apporter aux patients des boissons et des aliments non autorisés.

En aucun cas, les accompagnants ne peuvent se faire attribuer les repas non pris par les patients.

S'ils le désirent, des repas leur seront servis dans la chambre du patient, au prix d'un repas accompagnant. Les repas accompagnants pour les patients mineurs sont offerts par L'Hôpital Privé de l'Aube.

DIVERS

- Le patient fournit son linge de toilette.
- Le prix de la journée est dû pour le jour d'entrée quelle que soit l'heure d'admission.
- Les tarifs sont communiqués à l'assuré social ou à ses ayants droit préalablement à l'admission du patient dans l'établissement.

SÉCURITÉ

Afin d'assurer votre bien-être et la sécurité de tous dans nos locaux, il est interdit :

- De fumer ou devapoter (établissement non fumeur et sans fumoir).
- De consommer des boissons alcoolisées.
- De prendre des médicaments non autorisés.
- D'apporter des plantes vertes en pot et des fleurs coupées.
- D'amener un animal domestique.

Ce document est destiné à vous informer sur l'anesthésie, ses avantages et ses risques.

Nous vous demandons de le lire attentivement, afin de pouvoir donner votre consentement à la procédure anesthésique qui vous sera proposée par le médecin anesthésiste réanimateur. Vous pourrez également poser à ce médecin des questions sur cette procédure. Pour des questions relatives à l'acte qui motive l'anesthésie, il appartient au spécialiste qui réalisera cet acte d'y répondre.



QU'EST-CE QUE L'ANESTHÉSIE ?

L'anesthésie est un ensemble de techniques qui permet la réalisation d'un acte chirurgical, obstétrical ou médical (endoscopie, radiologie, etc.), en supprimant ou en atténuant la douleur.

Il existe deux grands types d'anesthésie : l'anesthésie générale et l'anesthésie locorégionale. L'anesthésie générale est un état comparable au sommeil, produit par l'injection de médicaments, par voie intraveineuse et/ou par la respiration de vapeurs anesthésiques, à l'aide d'un dispositif approprié.

L'anesthésie locorégionale permet, par différentes techniques, de n'endormir que la partie de votre corps sur laquelle se déroulera l'opération. Son principe est de bloquer les nerfs de cette région en injectant à leur proximité un produit anesthésique local.

Une anesthésie générale peut être associée ou devenir nécessaire, notamment en cas d'insuffisance de l'anesthésie locorégionale.

La rachianesthésie et l'anesthésie péridurale sont deux formes particulières d'anesthésie locorégionale où le produit anesthésique est injecté à proximité de la moelle épinière et des nerfs qui sortent de celle-ci.

Toute anesthésie, générale ou locorégionale, réalisée pour un acte non urgent, nécessite une consultation plusieurs jours à l'avance et une visite pré-anesthésique la veille ou quelques heures avant l'anesthésie, selon les modalités d'hospitalisation.

Comme l'anesthésie, elle est effectuée par un médecin anesthésiste-réanimateur.

Au cours de la consultation et de la visite, vous êtes invité(e) à poser les questions que vous jugerez utiles à votre information.

Le choix du type d'anesthésie sera déterminé en fonction de l'acte prévu, de votre état de santé et du résultat des examens complémentaires éventuellement prescrits.

Le choix final relève de la décision et de la responsabilité du médecin anesthésiste-réanimateur qui pratiquera l'anesthésie.



COMMENT SEREZ VOUS SURVEILLÉ(E) PENDANT L'ANESTHÉSIE ET À VOTRE RÉVEIL ?

L'anesthésie, quel que soit son type, se déroule dans une salle équipée d'un matériel adéquat, adaptée à votre cas et vérifiée avant chaque utilisation.

Tout ce qui est en contact avec votre corps est soit à usage unique, soit désinfecté et/ou stérilisé. En fin d'intervention, vous serez surveillé(e) de manière continue avant de regagner votre chambre.

Durant l'anesthésie et votre passage en salle de surveillance post-interventionnelle, vous serez pris(e) en charge par un personnel infirmier qualifié, sous la responsabilité d'un médecin anesthésiste réanimateur.



QUELS SONT LES RISQUES DE L'ANESTHÉSIE ?

Tout acte médical, même conduit avec compétence et dans le respect des données acquises de la science, comporte un risque.

Les conditions actuelles de surveillance de l'anesthésie et de la période du réveil permettent de dépister rapidement les anomalies et de les traiter.



QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ET LES RISQUES DE L'ANESTHÉSIE GÉNÉRALE ?

Les nausées et les vomissements au réveil sont devenus moins fréquents avec les nouvelles techniques et les nouveaux médicaments.

Les accidents liés au passage de vomissements dans les poumons sont très rares si les consignes de jeûne sont bien respectées.

L'introduction d'un tube dans la trachée (intubation) ou dans la gorge (masque laryngé) pour assurer la respiration pendant l'anesthésie peut provoquer des maux de gorge ou un enrouement passager.

Des traumatismes dentaires sont également possibles.

C'est pourquoi, il est important que vous signaliez tout appareil ou fragilité dentaire particulière.

Une rougeur douloureuse au niveau de la veine dans laquelle les produits ont été injectés peut s'observer. Elle disparaît en quelques jours.

La position prolongée sur la table d'opération peut entraîner des compressions, notamment de certains nerfs, ce qui peut provoquer un engourdissement ou, exceptionnellement, la paralysie d'un bras ou d'une jambe.

Dans la majorité des cas, les choses rentrent dans l'ordre en quelques jours ou quelques semaines.

Des troubles passagers de la mémoire ou une baisse des facultés de concentration peuvent survenir dans les heures suivant l'anesthésie.

Des complications imprévisibles comportant un risque vital, comme une allergie grave, un arrêt cardiaque, une asphyxie, sont extrêmement rares.

Quelques cas sont décrits alors que des centaines de milliers d'anesthésies de ce type sont réalisées chaque année.

QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ET LES RISQUES DE L'ANESTHÉSIE LOCORÉGIONALE ?

Après une rachianesthésie ou une anesthésie péridurale, des maux de tête peuvent survenir. Ils nécessitent parfois un repos de plusieurs jours ou/et un traitement local spécifique.

Une paralysie transitoire de la vessie peut nécessiter la pose temporaire d'une sonde urinaire.

Des douleurs au niveau du point de ponction dans le dos sont également possibles. Une répétition de la ponction peut être nécessaire en cas de difficulté.

Des démangeaisons passagères peuvent survenir lors de l'utilisation de la morphine ou de ses dérivés.

Très rarement, on peut observer une baisse transitoire de l'acuité auditive ou visuelle.

En fonction des médicaments associés, des troubles passagers de la mémoire ou une baisse des facultés de concentration peuvent survenir dans les heures suivant l'anesthésie.

Des complications plus graves, comme des convulsions, un arrêt cardiaque, une paralysie permanente ou une perte plus ou moins étendue des sensations, sont extrêmement rares.

Quelques cas sont décrits alors que des centaines de milliers d'anesthésies de ce type sont réalisées chaque année.

Au cours de l'anesthésie loco-régionale en ophtalmologie, un traumatisme du globe oculaire est exceptionnel.

QU'EN EST-IL DE LA TRANSFUSION SANGUINE ?



S'il existe une probabilité que vous soyez transfusé(e) pendant votre opération, vous recevrez une information spécifique sur les techniques et le risque transfusionnel.

ORGANISATION DU SERVICE D'ANESTHÉSIE

Pour une meilleure organisation des soins et pour augmenter la sécurité, les médecins anesthésistes-réanimateurs travaillent en équipe.

Le médecin qui pratique l'anesthésie n'est pas obligatoirement le même que celui que vous avez rencontré en consultation pré-anesthésique.

Néanmoins, l'anesthésiste-réanimateur consultant a pris la précaution de transmettre votre dossier à son confrère qui vous prend en charge. De même, au cours de la période post-opératoire, vous pourrez être amené(e) à rencontrer d'autres membres de l'équipe d'anesthésie-réanimation.

Charte de la Laïcité

EN HÔPITAUX ET CLINIQUES PRIVÉS

Tous les patients sont soignés et accompagnés de la même façon quelles que soient leurs croyances ou absence de croyances religieuses.

L'établissement respecte les croyances et convictions des personnes accueillies. Les patients ont le droit d'exprimer leurs croyances et convictions religieuses. La liberté religieuse du patient s'exerce dans un cadre intime (chambre seule et/ou lieu adapté dans l'établissement).

Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.

Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des patients qui demandent à entrer en contact avec l'un ou plusieurs d'entre eux.

Toute personne peut choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. L'établissement explique les contraintes de services aux patients qui expriment des préoccupations d'ordre religieux.

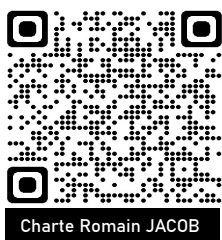
Les patients ne peuvent récuser le personnel soignant ou d'autres usagers à raison de la religion effective ou supposée de ceux-ci, ni exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement ou d'un équipement. Cependant, l'établissement s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.



L'HÔPITAL
PRIVÉ
DE L'AUBE

CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap





ACCÈS AU GCS L'HÔPITAL PRIVE DE L'AUBE



TRANSPORT PAR TRAIN

La gare de Troyes est une gare ferroviaire française de la ligne de Paris-Est à Mulhouse-Ville, située sur le territoire de la commune de Troyes, préfecture du département de l'Aube, en région Grand Est. La gare de Troyes est située à 1 ½ km au sud-est de L'Hôpital Privé de l'Aube.

TRANSPORT EN COMMUN

Prendre la ligne 6 du réseau TCAT, arrêt « **Blanqui-Clinique** ».

Hôpital Privé de l'Aube
BP 63044 - 4 RUE CHAÏM SOUTINE
10012 TROYES CEDEX
www.hopitalprivedelaube.fr
0 820 15 11 11







L'HÔPITAL
PRIVÉ
DE L'AUBE