

# Bienvenue

## AUX HÔPITAUX PRIVÉS ROUENNAIS EUROPE



### LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



# Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



● Pièce d'identité



● Carte vitale



● Carte de mutuelle



● Le livret de famille (en cas de prise en charge d'une personne mineure dont vous êtes le représentant légal )

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

- **L'annuaire des praticiens de l'établissement,**
- **Les tarifs des soins et tarifs hôteliers de l'établissement,**
- **La présentation des membres de la commission des usagers,**
- **La présentation des directives anticipées,**
- **Les Indicateurs de qualité et de sécurité des soins.**

# Bienvenue

Bienvenue aux Hôpitaux Privés Rouennais - Europe à ROUEN. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Président la Commission Médicale d'Etablissement*

## Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE	09
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	09
● VOTRE PRÉ-ADMISSION	10
● VOTRE ADMISSION	11
● VOTRE SÉJOUR	12
● VOTRE SORTIE	16
● CHARTES DE LA PERSONNE ET DE L'ENFANT HOSPITALISÉS	18
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	20
● DEVOIRS DU PATIENT	22
● MON ESPACE SANTÉ	22
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	23
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	25
● PLAN ET ACCÈS	26

# Votre parcours de soins

## 1. Votre consultation médicale ou chirurgicale

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

1

## 6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au bureau des sorties.

6



## 5. Votre séjour

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre préadmission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).
- **Quand a-t-il lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soins.
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement.

5

# Votre parcours de soins

2

## 2. Votre consultation pré-anesthésique

- **Quel est son objectif ?** Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Cet échange vous permet d'être informé sur les techniques anesthésiques envisagées.

- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après votre consultation médicale ou chirurgicale
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre médecin anesthésiste

3

## 3. Votre pré admission

- **Quel est son objectif ?** Étape obligatoire permettant de choisir les conditions de votre séjour et de faciliter les formalités d'admission, son objectif est de garantir la bonne prise en charge de votre séjour par la Sécurité sociale et votre mutuelle.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que votre séjour est planifié par votre praticien.
- **Où a-t-elle lieu ?** A l'accueil central de notre établissement auprès de nos agents administratifs.

4

## 4. Votre admission

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

- **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.
- **Où a-t-elle lieu ?** À l'accueil central de l'établissement pour un séjour en hospitalisation complète ou à l'accueil du centre ambulatoire (bâtiment rouge) pour une hospitalisation en ambulatoire.

# Notre offre de soins

## > Présentation de l'établissement

Les Hôpitaux Privés Rouennais - Europe créé en 1996, vous accueillent vous et votre famille au cœur de la ville de ROUEN. Établissement pluridisciplinaire certifié par la H.A.S, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire (460 salariés et 120 praticiens).

L'établissement est équipé de 382 lits et places ainsi que d'un service d'urgences ouvert 24h/24 et 7 jours sur 7, d'un centre de dialyse et d'un centre de Rééducation (Soins Médicaux et de Réadaptation), Centre Méridienne.

## Nos pôles médicaux-chirurgicaux

### Chirurgie

- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie esthétique et plastique
- Chirurgie gynécologique et intime
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique (dont rachis et infantile)
- Chirurgie oto-rhino, laryngologie
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire (dont activité interventionnelle)

### Médecine

- Anesthésie et Réanimation
- Angéiologie
- Cardiologie
- Consultation douleur spécialisée
- Endocrinologie - diabétologie
- Gastro-entérologie
- Infectiologie
- Médecine interne
- Médecine Légale et du droit de la santé
- Médecine du sport
- Néphrologie
- Neurologie
- Nutrition - Diététique
- Orthodontie
- Orthoptie
- Ostéopathie
- Rhumatologie
- Soins palliatifs
- Urgences médico-chirurgicales
- Imagerie médicale
- Laboratoire de biologie médicale
- Laboratoire d'anatomo-pathologie

### Cancérologie médicale et chirurgicale

### Soins Médicaux de Réadaptation (SMR)

- Rééducation orthopédique et neurologique
- Prise en charge des Etats Végétatifs Chroniques
- Soins de suite polyvalent
- Rééducation fonctionnelle du rachis

### Dialyse

- Hémodialyse
- Dialyse péritonéale



## Notre plateau technique

- 15 salles de bloc opératoire
- 2 salles de réveil avec 14 postes
- Une salle hybride
- Imagerie avec 1 IRM, 2 scanners, gamma-caméra, mammographie, échographie, radiologie conventionnelle et interventionnelle
- Un laboratoire de biologie médicale
- Un laboratoire d'anatomo-pathologie

# Notre offre de soins

## > Nos chiffres clés

- 21 000 patients / an (Toutes spécialités confondues)
- 14 400 séjours en chirurgie ambulatoire – 68% chirurgie ambulatoire,
- 42 000 passages aux Urgences,
- 120 médecins,
- 4 114 séjours en médecine,
- 15 563 séjours en chirurgie,
- 460 personnels soignants et administratifs

## > Notre personnel



### ● Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
- Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



### ● Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique avec liseré rose/violet pour les femmes, rouge/orange pour les hommes) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique avec liseré bleu) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les brancardiers (liserés vert anis) assurent le transport et l'accompagnement des patients entre les services.
- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique avec liseré vert anis) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.



### ● Le personnel paramédical : tunique ou polo bleu marine et pantalon blanc.

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle.



### ● Le personnel administratif.

- Le personnel de l'accueil peut vous renseigner, ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation.



### ● Les autres professionnels.

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie, agent technique, personnel administratif, diététicienne, neuropsychologue, assistante-sociale, représentants des usagers, etc...

# Nos associations partenaires

- Association Ligue contre le cancer
- Association Pour le Droit de Mourir Dans la Dignité
- Association UDAF 76

- Association France Rein
- Association VMEH

## Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

## La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche fondamentale. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra éventuellement vous proposer de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai. Il existe des critères d'inclusion afin de vérifier l'adéquation entre votre maladie et les traitements proposés, ainsi que des critères d'exclusion permettant de s'assurer que votre état de santé est compatible avec ces traitements. Après avoir vérifié l'ensemble de ces critères, votre médecin vous expliquera les bénéfices attendus et risques éventuels et vous remettra alors un document explicatif, appelé « consentement éclairé ».

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.

# Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

# Votre consultation pré-anesthésique

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Cette consultation doit avoir lieu au minimum quinze jours avant l'intervention, pensez donc à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale. La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique, il est donc très important que vous évoquez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement. Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

## Quels documents supplémentaires devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien,
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée.

## Dispositions particulières à prendre en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire qui nécessiterait une anesthésie, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage,
- Vous devrez également rester entouré pendant les 24 heures suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.



# Votre pré-admission

## La pré-admission

doit être effectuée dès que votre séjour est planifié par votre praticien. Nous vous conseillons de la faire à la suite de la consultation d'anesthésie. C'est une étape obligatoire qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.
- Valider l'exhaustivité de votre dossier** et vous indiquer les prochaines étapes, si nécessaire, avec votre mutuelle santé.
- Définir vos souhaits de prestations hôtelières.**
- Expliquer les tarifs** afférents à votre hospitalisation.

## > Quels documents devez-vous apporter ?



- Votre carte vitale
- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour)
- Votre carte de mutuelle
- La fiche d'entrée (remise par le chirurgien ou sa secrétaire)
- Si votre intervention n'est pas conventionnée, votre chirurgien vous aura remis un devis couvrant les frais d'hospitalisation. Vous devrez régler un acompte dès votre admission. Le solde du devis et les éventuels suppléments hôteliers seront à régler le jour de la sortie.

En cas d'admission en urgence, la priorité est donnée aux soins qui vous sont nécessaires. Veuillez inviter un membre de votre entourage à se présenter au plus vite à l'accueil afin de régulariser votre dossier administratif.

## > La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.



## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL



Pour la réservation du séjour de votre enfant, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité ou du livret de famille, ainsi que les pièces d'identité des responsables légaux. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.

# Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

## > Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées. Pensez à ôter tout bijou, piercing,

faux ongles (gel et résine compris), vernis à ongles (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé. Nous vous engageons à bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

## > Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,

- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

## > Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin,
- Vos dernières ordonnances,
- Le consentement éclairé signé,
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux (pour les enfants et personnes sous tutelle).

## > Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues. L'accueil vous orientera vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre

dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.

## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et le doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 15 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant.

# Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

## Votre séjour de A à Z

### > Accès

L'établissement est desservi par une ligne de métro « Technopole - Boulingrin », arrêt « Honoré de Balzac »

### > Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants est obligatoire jusqu'à 15 ans et recommandé pour les personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs.

### > Alcool

La Clinique est un établissement de santé, par conséquent, il est interdit de se faire apporter et de consommer de l'alcool dans l'ensemble de l'établissement, y compris pour les visiteurs.

### > Accueil

L'accueil central est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h, et le dimanche de 10h30 à 20h.

L'accueil du centre Méridienne est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h.

### > Ambulatoire

L'état de santé de tous les patients ne nécessitent pas un séjour prolongé, le traitement chirurgical de certaines pathologies peut être réalisé en hospitalisation de jour ou ambulatoire. Le service ambulatoire se situe rue Octave Crutel et est relié à la clinique par une passerelle.

### > Animaux

Les animaux sont strictement interdits dans l'établissement.

« Circulaire n°40 du 16 juillet 1984 du Ministère des Affaires Sociales et de la Solidarité Nationale »

Les chiens-guides d'aveugle peuvent accéder aux centres hospitaliers, dans les structures d'accueil ou les salles d'attente. Les chambres et les salles de soins sont interdites.

L'article R1112-48 du Code de la Santé Publique modifié par le décret n°2003-462 du 21 mai 2003 précise que les animaux domestiques, à l'exception des chiens guides d'aveugles, ne peuvent être introduits dans l'enceinte de la clinique.

### > Boissons

Une bouteille d'eau minérale est mise à votre disposition dans votre chambre.

### > Cafétéria

Les patients et leur famille disposent d'une cafétéria au rez-de-chaussée, proche de l'accueil central où sont mis à disposition des distributeurs automatiques de boissons et friandises.

### > Centre Méridienne – Soins Médicaux de Réadaptation (SMR)

Si votre médecin ou votre chirurgien vous recommande un séjour en SMR, la demande sera faite par son secrétariat dès la programmation de votre hospitalisation, au plus tard le jour de votre préadmission. Pour qu'elle soit prise en charge, le séjour en SMR doit faire suite à l'hospitalisation. La demande sera satisfait en fonction des disponibilités de l'établissement demandé. Les documents nécessaires à la continuité des soins seront transmis au médecin responsable du SMR.

L'admission au Centre Méridienne se fait par le biais d'une demande Trajectoire ou d'un dossier d'admission envoyé au Centre Méridienne.

# Votre séjour

## > Chambres particulières

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Cependant, il se peut qu'en fonction des entrées et sorties des patients, nous nous trouvions momentanément dans l'impossibilité de vous donner satisfaction, même si la demande a été formulée dès votre préadmission. Dans ce cas, nous ferons le maximum pour vous donner satisfaction dans les meilleurs délais.

## > Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil dès votre préadmission. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.

L'ensemble du personnel de la clinique est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir la confidentialité.

## > Convalescence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander un séjour en maison de convalescence. Il est conseillé d'effectuer cette démarche avant votre hospitalisation en raison des délais pour obtenir une place dans l'établissement de votre choix. La demande est à formuler auprès de votre praticien.

## > Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

## > Fleurs

Les fleurs et les plantes vertes ne sont pas admises dans les chambres. Pensez à en informer votre famille et votre entourage avant votre entrée.

## > Hygiène

Pour les chambres non équipées de salle de bain, des douches sont mises à votre disposition à chaque étage, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Un distributeur de solution hydroalcoolique est à votre disposition ainsi qu'à votre entourage vous rendant visite, pour procéder à une hygiène des mains.

## > Linge et effets personnels

Pour toute la durée de votre séjour, nous vous prions de vous munir de : chemises de nuit ou pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilettes, savon, dentifrice, brosse à dent, eau de toilette, boîtier à dentier, étui à lunettes ou lentilles de contact, rangement pour appareil auditif...

## > Médicaments

Dans le cas où vous seriez tenu de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devez en aviser le médecin en charge de votre hospitalisation et fournir l'ordonnance de prescription.

Ils vous seront dispensés après accord du médecin en charge de votre hospitalisation.

En aucun cas vous ne devez apporter de médicaments sans leur boîte d'origine ni dans un pilulier.

## > Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous pourrez les déposer dans le coffre individuel disponible dans chaque chambre. Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent également être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil). Un inventaire sera dressé en votre présence.

**En prévention des vols, NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT DE NE RIEN LAISSER DE VALEUR LORSQUE VOUS VOUS ABSENTEZ DE VOTRE CHAMBRE** (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.

## > Parking

Un parking payant se situe à proximité de la clinique. Celui-ci n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Les règles de circulation y sont applicables. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

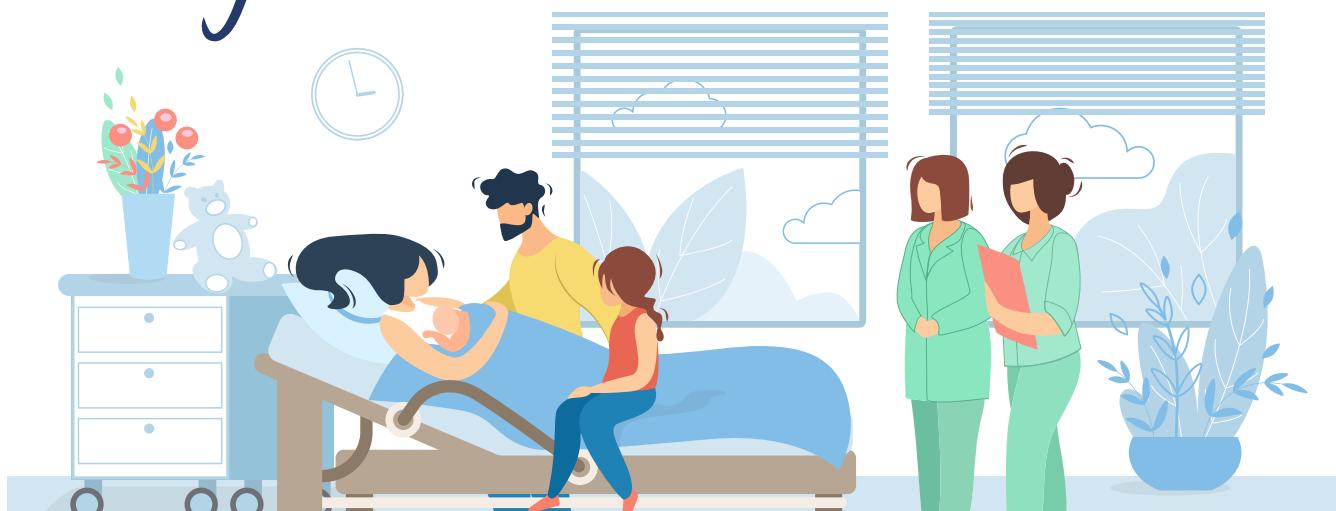
## > Patients étrangers ou malentendants

Certains membres de l'équipe médicale et soignantes pratiquent les langues étrangères pour votre plus grand confort.

## > Photos, Vidéos

Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte de l'établissement, des photos de patients ou de soignants à partir de téléphones portables ou d'appareil de prises de vue de tout type.

# Votre séjour



## > Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez à l'équipe soignante que vous portez un appareil dentaire ou auditif.

Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Dès que nécessaire, afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous avez apporté ou mis à disposition par l'établissement. Vous êtes responsable de vos appareillages.

## > Repas

Le jour de votre entrée et le jour du bloc opératoire, un repas standard, adapté à votre intervention vous sera servi. Ensuite, les menus et leurs variantes (suivant votre régime) vous seront proposés quotidiennement pour le lendemain.

Les repas sont servis :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h

Le personnel de restauration de la société SODEXO, prépare sur place, chaque jour, les repas servis.

En ambulatoire, une collation adaptée à vos besoins vous sera servie.

L'apport aux patients de nourriture et de boissons pourrait être contre-indiqué, il est donc soumis à l'autorisation préalable du personnel soignant.

## > Sécurité

La clinique respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les circulations et à chaque pallier. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie.

**EN TOUTE SITUATION, RESTEZ CALME ET SUIVEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL.**

## > Tabac

La clinique est un établissement de santé et un lieu public. A ce double titre, il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006. De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.

## > Téléphone

Les téléphones mobiles et smartphones présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position « Arrêt » ou en mode « Avion » en raison des perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du ministère de la Santé - DH/EM1 n°40 du 9 octobre 1995).

## > Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou durant son séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre.

L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

## > Unité de Surveillance Continue

Suite à votre intervention ou en raison de vos antécédents médicaux, vous pouvez être hospitalisés dans l'Unité de Surveillance Continue (USC) afin de vous apporter une surveillance adaptée et rapprochée. L'USC constitue un niveau intermédiaire entre les unités de réanimation et les unités de soins classiques. Le service est situé au 1er étage du bâtiment d'hospitalisation. Il est composé de chambres et de box.

# Votre séjour

## > Vidéosurveillance

Notre établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance. Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à [dpo.cer@vivalto-sante.com](mailto:dpo.cer@vivalto-sante.com)

## > Visites

Elles sont autorisées tous les jours :

- De 13h à 20h pour les chambres particulières
- De 14h à 20h pour les chambres doubles.

Cas particulier de l'Unité de Surveillance Continue : après autorisation de l'équipe médicale, les visites sont autorisées de 14h à 20h.

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible brèves, pas trop bruyantes et se limiter à 2 personnes maximum.

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans. Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse.

## > Wifi

En chambre particulière, le wifi est inclus dans la prestation.

À votre demande, l'établissement peut fournir un accès au réseau Wi-Fi et vous proposer différents abonnements (jour, semaine). Les informations tarifaires sont disponibles à l'accueil ou sur le site internet de l'établissement.



# Votre sortie



Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

## > Formalités administratives

Lors de votre sortie vous devrez vous rendre au bureau des sorties où vous sera remis votre dossier administratif contenant :

- **Votre bulletin de situation remis en deux exemplaires.** Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.
- **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).

## > Ce que vous aurez à régler

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation. Vous devrez faire parvenir à votre caisse d'Assurance Maladie le bon de sortie qui vous est remis par l'établissement lorsque vous le quittez afin que celle-ci puisse ouvrir vos droits aux remboursements dont vous pouvez bénéficier.

L'assurance maladie peut éventuellement prendre en charge 100 % des frais d'hospitalisation dans certains cas particuliers.

Vous aurez donc à régler ce que l'on appelle **le ticket modérateur**, qui correspond à la différence entre ce que prend en charge votre caisse d'Assurance maladie et la totalité des frais d'hospitalisation (soit 20 % des frais d'hospitalisation sauf cas particulier).

Pour les actes ayant un tarif supérieur ou égal à 120 euros le ticket modérateur restant à votre charge est remplacé par une **participation forfaitaire de 24 euros**. Elle ne s'applique qu'une seule fois par séjour, pour l'ensemble des frais d'hospitalisation. Cette participation s'applique également pour certains actes ayant un coefficient supérieur ou égal à 60 dans la Nomenclature générale des actes professionnels (NGAP).

Par exemple, pour une intervention dont les frais s'élèvent à 160 €, vous n'aurez pas à régler de ticket modérateur mais la participation forfaitaire de 24 €.

À cela s'ajoute **le forfait hospitalier** qui est une participation que doit régler chaque patient dans le cadre de son hospitalisation lorsqu'elle est supérieure à 24 heures dans un établissement de santé. Il s'élève depuis 2018 à 20 € par jour y compris le jour de sortie. L'Assurance Maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé, renseignez-vous auprès de votre organisme.

Dans certains cas particuliers, des personnes peuvent être exonérées du règlement du forfait hospitalier, du ticket modérateur ou de la participation forfaitaire de 24 euros.

# Votre sortie

Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés). Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. L'accueil est également à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur :

[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

## > Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

## > Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale uniquement. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.

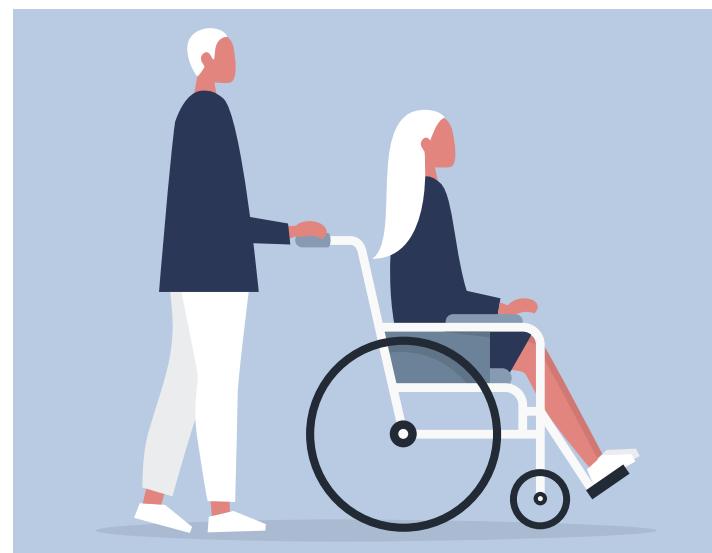
## > Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire vous est remis le jour de votre admission, afin de recueillir vos avis et impressions sur les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'y répondre. Vos remarques sont importantes car elles nous permettent de connaître les points positifs de votre séjour et ceux à améliorer.

Un questionnaire informatisé, appelé e-satis vous sera également envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail à la fin de votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre. L'enquête e-satis ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis.

## > Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.



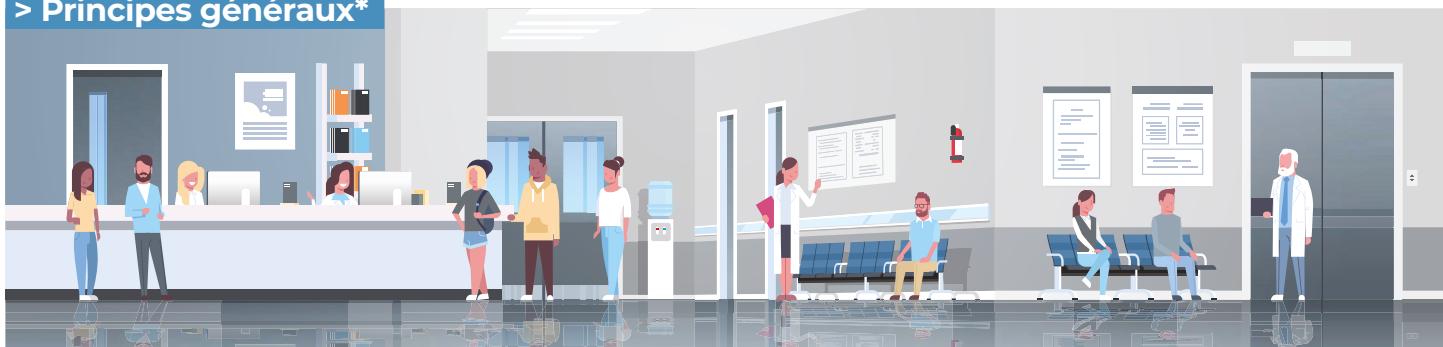
## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, il faudra qu'il y ait deux personnes accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

# Charte de la personne hospitalisée

## Usagers, vos droits

### > Principes généraux\*



**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) bénéfice 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.

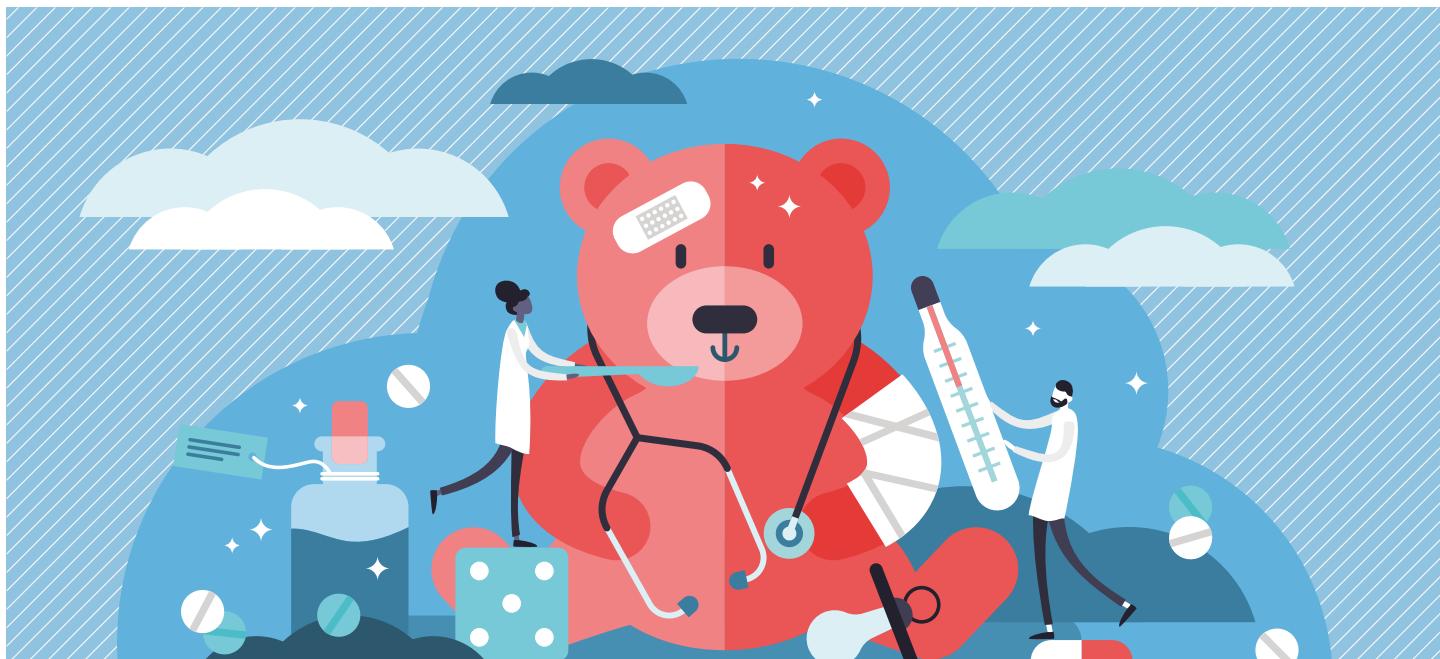
**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **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 également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 1** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6** Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

# Droits et informations du patient

## > Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## > Commission des usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : [cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com) [cer.usagers@vivalto-sante.com](mailto:cer.usagers@vivalto-sante.com)

## > Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à

[dpo.cer@vivalto-sante.com](mailto:dpo.cer@vivalto-sante.com)

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

## > Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

## > Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

Pour toute demande :

[cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com)

## > Personne à prévenir

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix ne l'emportera pas sur la voix de votre autres proches. Elle ne pourra pas recevoir d'informations confidentielles vous concernant.

# Droits et informations du patient

## > Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement : - soutien et aide à la décision - accompagnement aux consultations. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera donc votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, votre volonté et convictions. C'est un droit qui vous est offert mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

## > Plaintes et réclamations adressées

### à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

Pour toute réclamation :

[cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com)

## > Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## > Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il

bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## > Comité éthique

Le Comité éthique est un groupe de réflexion, composé de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques. Il se réunit tous les trimestres. Sa composition est pluridisciplinaire : médecins, cadres de santé, soignants, psychologue, assistante sociale, administratif, direction...

Les représentants des usagers assistent à ce comité.

Son rôle est de :

- Donner un avis sur un problème éthique rencontré dans l'établissement
- Sensibiliser et former les professionnels de santé à l'éthique
- Mener des actions d'évaluation auprès des soignants et/ou des patients
- Faciliter et aider la décision des professionnels qui ont à résoudre des questionnements d'ordre éthique à l'occasion de l'exercice de leur activité, notamment dans leurs rapports avec les malades et leur famille, en particulier pour les conduites diagnostiques ou thérapeutiques.
- Favoriser la réflexion sur le caractère éthique de toute action dans un contexte de soin garantissant ainsi le respect de la dignité humaine.

## > Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## > Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

(N° vert : 0 800 20 22 24) et sur [www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

# Devoirs du patient



## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.

## > Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

# Mon Espace Santé

## > Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

### 3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.
- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé. Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.
- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, LES HÔPITAUX PRIVES ROUENNAIS - EUROPE alimentent "Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr) (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)
- OU
- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel)



# Notre engagement qualité



Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'usager au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers.

## > Sécurité des soins

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

### Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation

des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduelle et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

### Identité-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

# Notre engagement qualité

## > Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

## > Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### La certification

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des experts-visiteurs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Réalisée sur la base d'un référentiel co-construit avec les professionnels de santé, les instances et les représentants des usagers, la procédure de certification permet d'apprécier le niveau de la qualité des soins dispensée dans les établissements de santé.

### Indicateurs

La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé. La HAS met en œuvre un recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) dans les établissements de santé, publics comme privés. La mise à disposition des résultats de ces indicateurs répond à trois objectifs :

- fournir aux établissements des outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- répondre aux exigences de transparence des usagers ;
- aider au reporting et à la régulation par la qualité.

Ils portent notamment sur la qualité des prises en charge cliniques, la qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins et la qualité des prises en charge perçue par les patients.

Vous trouverez nos derniers résultats d'indicateurs ainsi que les décisions de la HAS sur notre qualité de prise en charge sur le site Qualiscope :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)



# L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

## Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 100 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 53 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitaliste regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

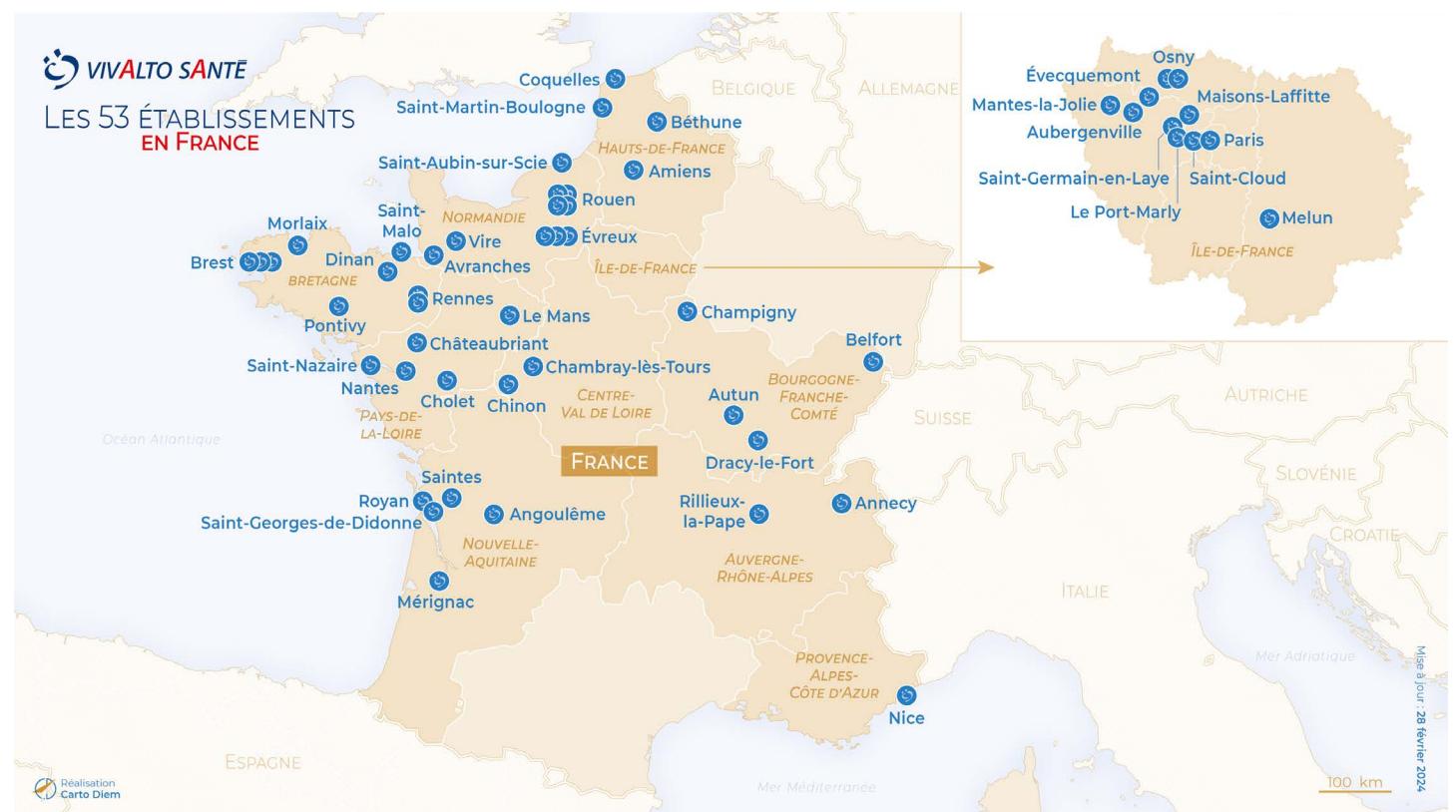
Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

[www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

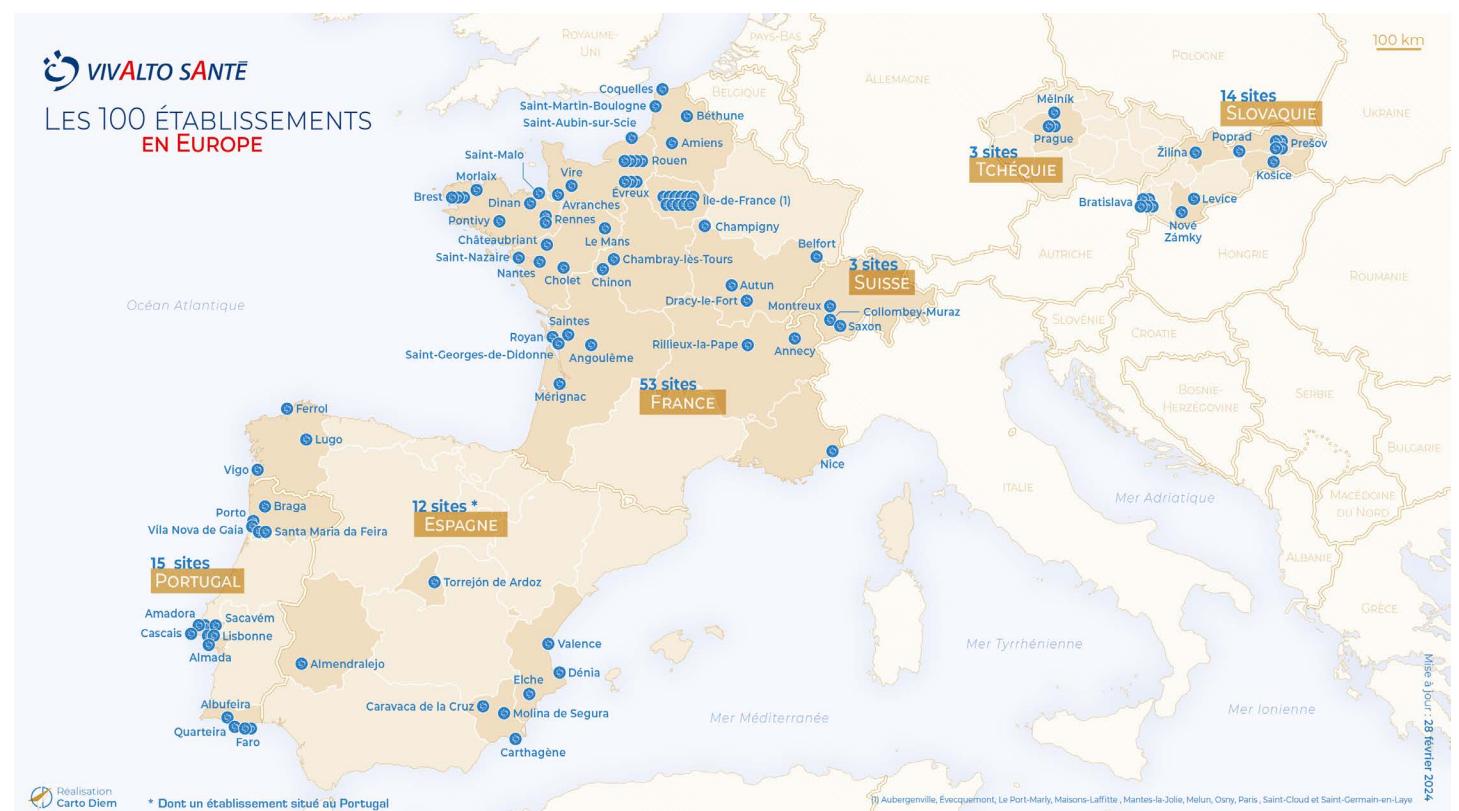




## LES 53 ÉTABLISSEMENTS EN FRANCE



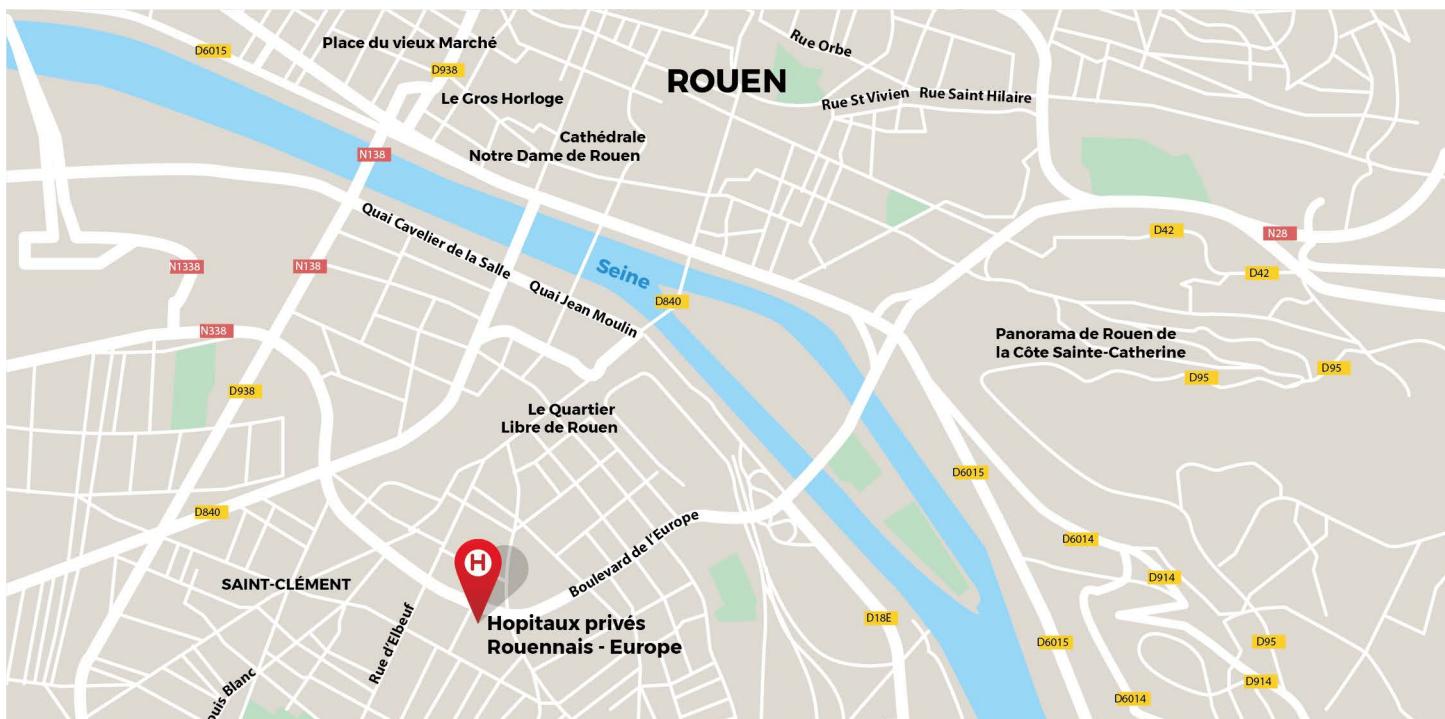
## LES 100 ÉTABLISSEMENTS EN EUROPE



Suivez @VivaltoSante sur



# Plan de l'établissement et accès



## • EN MÉTRO :

- Arrêt Honoré de Balzac - Ligne Boulingrin / Technopole St Etienne du Rouvray

## Numéros utiles

- Accueil : 02 32 18 10 00 / Fax : 02 32 18 11 32
- Urgences : 02 32 18 11 69
- Consultations anesthésie : 02 32 18 14 56
- Centre Méridienne : 02 32 18 30 00
- Centre Ambulatoire : 02 32 18 88 17 / Fax : 02 32 18 88 28

## Coordonnées

Les Hôpitaux Privés Rouennais - Europe

73 Boulevard de l'Europe 76100 ROUEN

02 32 18 10 00

[cer.contact@vivalto-sante.com](mailto:cer.contact@vivalto-sante.com)

[chpeurope-rouen.vivalto-sante.com](http://chpeurope-rouen.vivalto-sante.com)

# ANNUAIRE



Contactez l'accueil au  
02.32.18.10.00



RDV en ligne sur  
[www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr)

## CHIRURGIE

### CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE

Dr Juan BERRICAL  
02 32 18 14 65

### CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE

Dr Olfa AZOUZI  
02 35 61 19 72  
Dr Jérôme MASSY  
Dr Jérémie MOHAMED ANVER  
02 85 29 69 19  
Dr Xavier TIROT  
09 73 03 24 08

### CHIRURGIE ORL

Dr Benoît BOLOGNINI  
Dr Mathieu EVRARD  
Dr Jean Louis LEGUILLETTE  
Dr Adrien MARRONNIER  
Dr Clarisse MARTIN  
02 21 81 44 88

### CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

Dr Manuela BARLA-JOURNÉ  
02.19.24.23.82  
Dr Pierre BRASSEUR  
02.19.24.23.84  
Dr Arnaud DODELIN  
02.19.24.23.84  
Dr Donatien HEUZE  
02.19.24.23.83  
Dr Hadrien HOUDRE  
02.19.24.23.86  
Dr Frédéric MOUILHADE  
02.19.24.23.82  
Dr Jordane MOUTON  
02.19.24.23.86  
Dr Julien SYNAVE  
02.19.24.23.85

### CHIRURGIE PLASTIQUE

Dr Virginie BERARD  
02 35 66 14 50  
Dr Emmanuel DELAUNAY  
02 78 26 06 05  
Dr Ludivine GARDEIL  
02 78 08 90 59

### STOMATOLOGIE

Dr François-Xavier BOLAND  
02 32 18 12 27  
Dr Eric ELOY  
Dr Joey LE GALL  
02 35 71 37 07  
Dr Mehdi HALLOUL  
Dr François MOREL  
Dr Martin PATRY  
02.21.81.47.43

### CHIRURGIE VASCULAIRE

Dr Armand BOURRIEZ  
Dr Bruno POCHULU  
Dr Jean SABATIER  
02 32 18 12 76

### CHIRURGIE VISCERALE

Dr Vincent DEWAILLY  
02 32 18 14 29  
Dr Stéphane ROSSI  
02 32 18 14 89  
Dr Frédéric WIKTOR  
02 32 18 88 68

### CHIRURGIE UROLOGIQUE

Dr Kerem GULERYUZ  
Dr Chaker KANSO  
02 59 15 12 80

### URGENCES

**02 32 18 11 69**

Dr Hervé COMOZ  
Dr Alexandre GRAY  
Dr Pascal HERMET  
Dr Benoît HUCHELOUP  
Dr Paul JEANMAIRE  
Dr Vincent LENOURRY  
Dr Paul MALITOURNE  
Dr Christophe MARTINET  
Dr Gautier RUELLAN  
Dr Thomas QUIBEL



**VIVALTO SANTÉ**

Entre nous, la vie

# ANNUAIRE



## MÉDECINE

### ANESTHÉSIE

**Secrétariat**  
**02 44 51 21 61**

**Dr Caroline ABRIOU**  
**Dr Vincent BAREGE**  
**Dr Edouard BEIGNOT**  
**Dr Sébastien CARTIER**  
**Dr Sandrine CROUZET**  
**Dr Isabelle DELAPORTE**  
**Dr Yann KALISZCZAK**  
**Dr Sébastien LAGOUCHE**  
**Dr Vincent LELEU**  
**Dr Antoine MARTIN**  
**Dr Christophe MAS**  
**Dr Sylvie POTTIER**  
**Dr Quentin ROBERT**  
**Dr Fabien TOURREL**

### ANGIOLOGIE

**Dr Isabelle BASTE**  
**06 95 33 92 92**  
**Dr Sophie CAZAILLON**  
**02 35 52 39 29**  
**Dr Jérôme SAYS**  
**02 78 77 53 32**

### CARDIOLOGIE

**Dr Laurent BERNEMAN**  
**Dr Bernard DEQUIDT**  
**Dr Olivier DOSSEH**  
**Dr Christophe GAIMARD**  
**Dr Nicolas MANCHON**  
**02 32 10 71 41**

### CENTRE D'EXPLORATION CARDIO-VASCULAIRE

**02 32 18 14 67**

### CENTRE D'ÉCHO-DOPPLER VASCULAIRE

**02 35 52 33 77**

### CONSULTATION DOULEUR

**Dr Sébastien LAGOUCHE**  
**Dr Sylvie POTTIER**  
**Dr Stéphane ROSSI**  
**02 32 12 36 43**

### ENDOCRINOLOGIE

**Dr Bénédicte DUTHEIL**  
**02 35 52 39 24**

### GASTRO-ENTÉROLOGIE

**Dr Raïed ALHAMEEDI**  
**02 32 81 11 60**  
**Dr Bruno PARENT**  
**Dr Alberto ZALAR**  
**02 32 18 88 69**

### IMAGERIE

**Numéro unique - prise de RDV : 02 32 64 50 70**

**Dr Irina ATTIGNON**  
**Dr Antoine GODEFROY**  
**Dr Laurent LARDENOIS**  
**Dr Rodolphe MENARD**  
**Dr Béatrice OSTYN**  
**Dr Bruno PATRUX**  
**Dr Guillaume PEROT**  
**Dr Stéphane PRAT**  
**Dr Jacques SIMONET**  
**Dr Olivier SUAUD**

**Centre Imagyn**  
**Radiologie A**  
**Radiologie B**  
**IRM**  
**Scanner de l'Europe**

**Scintigraphie**  
**02 32 18 11 63**

# ANNUAIRE



## MÉDECINE

### LABORATOIRE DE BIOLOGIE ET D'ANALYSES MÉDICALES

Dr Gaëtan BLONDEL  
Dr Pierre CABANTOUS  
Dr Dorian HULOT  
Dr Guillaume GIRAUT  
02 32 18 11 20

### LABORATOIRE D'ANATOMO- PATHOLOGIE

Dr Maxime ARNAUD  
Dr Lucie CELLIER  
Dr Thierry DUCASTELLE  
Dr Hélène CHIAVELLI  
Dr Dalila MEDAOUI  
Dr Emmanuel TOURE  
02 32 18 30 17

### MEDECINE POLYVALENTE

Dr Paola MEA  
Dr Axelle LABARRE  
02 32 18 11 94

### MÉDECINE INTERNE

Dr Corinne FARTOUKH  
02 32 18 11 94

### MÉDECINE LÉGALE

Dr Benoît HUCHELOUP  
02 32 18 11 69

### MÉDECINE VASCULAIRE

Dr Jérôme SAYS  
02 78 77 53 32

### MÉDECINE DU SPORT

Dr Philippe AUGUSTE  
Dr Edouard COSTENTIN  
Dr Jean Romain CUTZACH  
Dr Victor DECRETTE  
Dr Chloé FRONVILLE  
Dr Florent GAMAIN  
Dr Samy KADRI  
Dr Christophe LENNE  
Dr Thibault MARIASIEWIEZ  
Dr Pierre Antoine RIQUIER  
02.21.81.44.99

### NÉPHROLOGIE

Dr Mouloud BOUZERNIDJ  
Dr Vincent PRADIER  
Dr Fabien SOULIS  
Dr Bernard TEMPERVILLE  
02 32 18 13 93

### NEUROLOGIE

Dr Pierre Alain BOHU  
Dr Catherine DO MARCOLINO  
Dr Dominique PARAIN  
Dr Jacques SENANT  
Dr Olivier VANDHUICK  
02 32 81 69 40

### NUTRITION - DIÉTÉTIQUE

Mme Louise DUHAMEL  
02 32 18 88 67  
Mme Rozenn COULOMBIER  
02 32 18 88 91

### ORTHODONTIE

Dr Sophie POMMIER  
02 32 18 11 61

### ORTHOPTIE

Mme Lilou VALLEE  
07 66 77 73 77

### OSTÉOPATHIE

Mme Marine RASSE  
06 47 97 51 23

### RÉANIMATION

Dr Igor AURIANT  
Dr Nicolas DEVOS  
Dr Alexis GIARDINO  
02 32 18 11 94

### RHUMATHOLOGIE

Dr Catherine CUVELIER  
KRZANOWSKA  
Dr Othmane MEJJAD  
02 32 18 13 88

# ANNUAIRE



## CENTRE DE RÉÉDUCATION MÉRIDIENNE

### STANDARD

02 32 18 30 00

### MÉDECINS

Dr Patricia BARRERE VIEL  
Dr Stéphane BROCHARD  
Dr Vincent GUILLAUME  
Dr Violaine THEPAULT  
02 32 18 12 88

### KINÉSITHÉRAPIE

Kinésithérapie ambulatoire  
02 32 18 88 11

Kinésithérapie hospitalisation  
02 32 18 15 11  
02 32 18 16 43

## AUTRES

### Directeur de Soins Infirmiers

02 32 12 36 78

### Cadre Urgence

02 32 18 88 26

### Cadre USC

02 32 18 14 71

### Cadre MCO2

02 32 18 11 30

### Cadre MCO3

02 32 12 36 63

### Cadre MCO4

02 32 12 36 48

### Cadre ambulatoire

02 32 18 71 24

### Cadre hémodialyse

02 32 18 88 75

### Cadre Méridienne

02 32 18 11 23

### Cadre EVC

02 32 18 11 33

### Service Social hospitalisation

02 32 18 12 67

### Service social Centre Méridienne

02 32 18 12 71

### Infirmière RRAAC

02 32 18 88 99



# HOSPITALISATION - MÉDECINE

Je choisis ma prestation hôtelière

J'accueille les proches

Je souhaite être connecté(e)

Je souhaite être seul(e)

TYPE DE CHAMBRE	Premium	Avantage	Individuelle
TARIF	130 € / jour	110 € / jour	95 € / jour
<b>Chambre seule (1)</b>	✓	✓	✓
<b>Petit déjeuner (2)</b> Classique : petit déjeuner simple	 Classique	 Classique	 Classique
<b>Déjeuner / Dîner (2)</b> Classique : entrée + plat + dessert	 Classique	 Classique	 Classique
<b>Pack multimédia</b> Téléphone / Télévision / Wifi / Presse en ligne	✓	✓	✗
<b>Pack Soins</b> Shampooing, gel douche, savon	✓	✓	✗
<b>Pack Bien-Etre (3)</b> 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant	✓	✗	✗
<b>Pack accompagnant</b> Lit + Petit-déjeuner	✓	✗	✗
<b>Choix de la catégorie de prestation (à cocher)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Sous réserve de disponibilité

(2) Sauf contre-indication médicale ou régime alimentaire

(3) Renouvellement à la demande



Toutes les chambres sont équipées de la wifi sans surcoût



Inclus



Non - inclus

Je ne souhaite aucune prestation hôtelière complémentaire et je serai hébergé(e) en chambre double.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en chambre double la nuit (hors mineurs)
- Les prestations de chambre seule sont facturées du jour de mon entrée au jour de ma sortie inclus, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée et de sortie (sauf en cas de transfert vers une autre structure).

# OPTIONS À LA CARTE

## POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

Prestation	Prix	Choix Patient
	<b>Pack Multimédia</b> Téléphone (hors coût communication : 0.23€/unité) / Télévision / Wifi / Presse en ligne	20 € / jour <input type="checkbox"/>
	<b>Pack Accompagnant</b> Lit / Petit-déjeuner	45 € / jour <input type="checkbox"/>
	<b>Repas accompagnant</b> Au choix : déjeuner ou dîner	10 € / repas <input type="checkbox"/>
	<b>Pack Bien-Etre</b> 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant	40 € / séjour <input type="checkbox"/>
	<b>Pack Soins</b> Shampooing, gel douche, savon	5 € / séjour <input type="checkbox"/>

Je soussigné(e) ..... déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le ..... à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnaît avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

### Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement du forfait hospitalier de 20€/jour y compris le jour de sortie sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement de la Participation Assuré Transitoire (PAT) forfaitaire de 24€ par séjour sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) 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.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à .....

Le .....

En qualité de :  patient

autre .....

**Signature :**



# CHIRURGIE AMBULATOIRE

Je choisis ma prestation hôtelière

	Je souhaite être seul(e)	Je souhaite être isolé(e)
TYPE DE CHAMBRE	Individuelle	Espace privatif
TARIF	80 € / jour	50 € / jour
<b>Chambre seule (1)</b>		
<b>Espace privatif (1)</b>		
<b>Collation (2)</b> Encas + boisson		
<b>Pack Multimédia</b> Téléphone / Télévision / Wifi / Presse en ligne		
<b>Choix de la catégorie de prestation (à cocher)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Sous réserve de disponibilité

(2) Sauf contre-indication médicale ou régime alimentaire



Toutes les chambres sont équipées de la wifi sans surcoût



Inclus



Non - inclus

Je ne souhaite pas de chambre particulière et serai hébergé(e) en chambre double. Des options à la carte sont disponibles en page 2 de ce document.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en espace collectif (hors mineurs).

# OPTIONS À LA CARTE

## POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

Prestation	Prix	Choix Patient
	<b>Pack Multimédia</b> Téléphone / Télévision / Wifi / Presse en ligne	20 € / jour <input type="checkbox"/>
	<b>Pack Soins</b> Linge de toilette (1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant) Trousse soin (shampooing, gel douche, savon)	45 € / séjour <input type="checkbox"/>

Je soussigné(e) ..... déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le ..... à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnaît avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

### Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement de la Participation Assuré Transitoire (PAT) forfaitaire de 24€ par séjour sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) 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.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à .....

Le .....

En qualité de :  patient  
 autre .....

**Signature :**

# HOSPITALISATION - CHIRURGIE

Je choisis ma prestation hôtelière

	J'accueille les proches	Je suis connecté(e)	Je souhaite être seul(e)
TYPE DE CHAMBRE	Premium	Avantage	Individuelle
TARIF	130 €/jour	110 €/jour	95 € /jour
<b>Chambre seule (1)</b>	✓	✓	✓
<b>Petit déjeuner (2)</b> Classique : petit déjeuner simple			
Classique	Classique	Classique	Classique
<b>Déjeuner / Dîner (2)</b> Classique : entrée + plat + dessert			
Classique	Classique	Classique	Classique
<b>Pack multimédia</b> Téléphone / Télévision / Wifi / Presse en ligne	✓	✓	✗
Shampooing, gel douche, savon	✓	✓	✗
<b>Pack soins</b>	✓	✓	✗
1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant	✓	✗	✗
<b>Pack bien-être (3)</b>	✓	✗	✗
Lit + petit-déjeuner	✓	✗	✗
<b>Choix de la catégorie de prestation (à cocher)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Sous réserve de disponibilité

(2) Sauf jour de l'intervention et contre-indication médicale ou régime alimentaire

(3) Renouvellement à la demande



Toutes les chambres sont équipées de la wifi sans surcoût



Inclus



Non - inclus

Je ne souhaite pas de chambre particulière et serai hébergé(e) en chambre double. Des options à la carte sont disponibles en page 2 de ce document.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en chambre double la nuit (hors mineurs)
- Les prestations de chambre seule sont facturées du jour de mon entrée au jour de ma sortie inclus, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée et de sortie (sauf en cas de transfert vers une autre structure).

# OPTIONS À LA CARTE

## POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

Prestation	Prix	Choix Patient
	<b>Pack Multimédia</b> Téléphone (hors coût communication : 0.23€/unité) / Télévision / Wifi / Presse en ligne	20 € / jour
	<b>Pack Accompagnant</b> Lit / Petit-déjeuner	45 € / jour
	<b>Repas Accompagnant</b> Au choix : déjeuner ou dîner	10 € / repas
	<b>Pack bien-être</b> 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant	40 € / séjour
	<b>Pack soins</b> Shampooing, gel douche, savon	5 € / séjour

Je soussigné(e) ..... déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le ..... à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnais avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

### Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement du forfait hospitalier de 20€/jour y compris le jour de sortie sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement de la Participation Assuré Transitoire (PAT) forfaitaire de 24€ par séjour sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) 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.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à .....

Le .....

En qualité de :  patient

**Signature :**

autre .....



# MÉDECINE ET RÉADAPTATION (SMR)

Je choisis ma prestation hôtelière

Je souhaite être seul(e)

<b>TYPE DE CHAMBRE</b>	Individuelle
<b>TARIF</b>	<b>70 € / jour</b>
<b>Chambre seule (1)</b>	
<b>Petit déjeuner (2)</b> Classique : petit déjeuner simple	Classique
<b>Déjeuner / Dîner (2)</b> Classique : entrée + plat + fromage + dessert	Classique
<b>Pack Multimédia</b> Téléphone / Télévision / Wifi / Presse en ligne	

**Choix de la catégorie de prestation (à cocher)**



(1) Sous réserve de disponibilité

(2) Sauf contre-indication médicale ou régime alimentaire



Toutes les chambres sont équipées de la wifi sans surcoût



Inclus



Non - inclus

Je ne souhaite pas de chambre particulière et serai hébergé(e) en chambre double. Des options à la carte sont disponibles en page 2 de ce document.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en chambre double la nuit (hors mineurs)
- Les prestations de chambre seule sont facturées du jour de mon entrée au jour de ma sortie inclus, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée et de sortie (sauf en cas de transfert vers une autre structure).

# OPTIONS À LA CARTE

## POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

Prestation	Prix	Choix Patient
 <b>Pack multimédia</b> Téléphone (7€ par séjour et hors coût communication : 0.23€/unité) / Télévision / Wifi / Presse en ligne	7 € / jour 30 € / 7 jours 48 € / 14 jours 90 € / 30 jours 178 € / 60 jours	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
 <b>Pack accompagnant</b> Lit / Petit-déjeuner	45 € / jour	<input type="checkbox"/>
 <b>Repas accompagnant</b> Au choix : déjeuner ou dîner	14 € / repas	<input type="checkbox"/>
 <b>Pack Bien-Etre</b> 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant	15 € / séjour	<input type="checkbox"/>

Je soussigné(e) ..... déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le ..... à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnaît avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

### Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement du forfait hospitalier de 20€/jour y compris le jour de sortie sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) 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.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à .....

Le .....

En qualité de :  patient

**Signature :**

autre .....

## Missions

01

Assister, orienter et informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement (médicale ou non, ou les deux) et lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

02

Participer à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et se saisir de tout sujet y afférent, élaborer un projet exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles.

03

Examiner toutes les plaintes et les réclamations transmises et, en cas de survenue d'évènements indésirables, être informée des actions menées par l'Etablissement pour y remédier.

## Procédures

Plusieurs possibilités sont à votre disposition si vous avez des questions sur votre prise en charge, si vous souhaitez adresser vos remerciements ou faire une réclamation, vous pouvez :

01

Rédiger un courrier au Directeur Général, qui veillera à ce que cette plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais et informera le plaignant de la saisie ou de sa possibilité de saisie d'un médiateur.

- Par courrier : 73 Boulevard de l'Europe  
76100 ROUEN
- Par mail : [cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com)

Dans tous les cas, toute suggestion aide à améliorer les services aux usagers, d'où l'importance de remplir le questionnaire de sortie remis avec le livret d'accueil.



02

Faire une demande de saisie de la Commission des Usagers ou de rencontre avec un médiateur :

- Par courriel : [cer.contact@vivalto-sante.com](mailto:cer.contact@vivalto-sante.com)
- Par téléphone : 02.32.18.14.66

Vous pouvez retrouver toutes les informations utiles sur les différents dépliants disponibles à l'accueil de la clinique.

03

Exprimer vos griefs oralement auprès d'un responsable du service qui l'a pris en charge et de faire consigner par écrit cette plainte ou réclamation.

- Mme Sylvie PIOT, DSSI : 02.32.12.36.78  
[spiot@vivalto-sante.com](mailto:spiot@vivalto-sante.com)
- Mme Estelle FLEURY, Directrice Opérationnelle : 02.32.12.36.40  
[efleury@vivalto-sante.com](mailto:efleury@vivalto-sante.com)
- Les Représentants des Usagers :  
[cer.usagers@vivalto-sante.com](mailto:cer.usagers@vivalto-sante.com)

## Composition

- Dr Antoine COQUIS, Président
- M. Rémy GIRARD, Vice-Président
- Dr Igor AURIANT, Président de la CME - Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- M. Jean Claude BUREAU, Directeur Général
- Mme Estelle FLEURY, Directrice Opérationnelle
- Mme Sylvie PIOT, Directrice des Services de Soins Infirmiers
- Dr Benoît HUCHELOUP, Médecin médiateur
- Dr Antoine COQUIS, Médecin médiateur
- Dr Sandrine CROUZET, Médecin médiateur suppléant
- Dr Virginie BERARD, Médecin médiateur suppléant
- Mme Linda DUCHE, Médiateur non médecin
- Mme Morgane GUYOMAR, Médiateur non médecin suppléant
- Mme Elise PESQUET, Chargée de patientèle MCO
- Mme Heidi DELANDRE, Chargée de patientèle SMR
- Mme Gwénola VERDURE, Responsable qualité
- Mme Eloïse SAGEOT, Assistante qualité
- M. Rémy GIRARD, Représentant des Usagers titulaire
- Mme Chantal DELANNOY, Représentant des Usagers titulaire
- M. Thierry RIBOUT, Représentant des Usagers suppléant
- Mme Chloé DEHODENQ, Secrétaire de la CDU, Attachée de direction

# Directives anticipées

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et vous permettent de formuler vos volontés quant à votre fin de vie, à travers une déclaration écrite : « les directives anticipées ».

Vos directives anticipées permettent de faire connaître aux équipes médicales vos volontés quant à tout éventuel(le) :

- Poursuite
- Limitation
- Arrêt ou refus des traitements ou actes médicaux.

« Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi :

En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

## > COMMENT LES RÉDIGER ?

Vos directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment sur un simple papier libre, de manière manuscrite ou à partir d'un formulaire type que vous pourrez trouver en ligne, sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr>. Selon que vous soyez en bonne santé ou atteint d'une affection grave, un modèle de formulaire est mis à votre disposition.

Vous devez rédiger vous-même vos directives anticipées, les dater, les signer et préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas les écrire et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins parmi lesquels la personne de confiance que vous aurez éventuellement désignée au préalable et qui certifieront que le document établi est le reflet de votre consentement « libre » et « éclairé ».

Les deux témoins devront indiquer leur nom et qualité (conjoint, ami etc.) et joindre une reconnaissance en tant que témoins à vos directives anticipées.

## A QUI REMETTRE CE DOCUMENT ?

Il est important que vos directives anticipées soient facilement accessibles.

Informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Lors de votre hospitalisation ou prise en charge, il vous sera demandé si vous disposez de directives anticipées. Si vous les avez rédigées, n'oubliez pas de les transmettre aux équipes médicales !

Votre médecin traitant peut conserver vos directives anticipées en votre nom. Elles peuvent être jointes au dossier médical en cas d'hospitalisation ou être conservées dans votre dossier en maison de retraite.

Si un tiers détient vos directives anticipées, ses coordonnées (nom et adresse) devront figurer dans votre dossier médical.

Vos directives peuvent également être conservées sur registre national. Si vous souhaitez conserver vos directives sur ce registre, un rappel de leur existence vous sera régulièrement adressé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées ont une durée illimitée.

**Vous pouvez modifier vos directives en tout ou partie, à tout moment.**

# Indicateurs qualité et sécurité des soins: Médecine, Chirurgie, Obstétrique

Chaque année, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les autorités sanitaires. Voici nos résultats.

Pour plus de renseignements: cer.qualite@vivalto-sante.com – 02.32.18.30.75  
ou sur QualiScope (site de la HAS)



## Certification

### CERTIFICATION HAS V2020

L'établissement a été certifié en juin 2022.



## Qualité des prises en charges cliniques

### Prise en charge de la douleur :

Mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante.



**98%** (en progression)

## Coordination des prises en charges

### QLS: Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Objectif: assurer une bonne coordination hôpital/ville

MCO +48h : **46%** (stable)



MCOCA : **52%** (stable)

## Indicateur Hôpital Numérique

1) Alimentation du DMP\* pour les patients en disposant lors de leur admission.

2) Utilisation d'un service de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance Messagerie Sécurisée de Santé.

\*DMP: Dossier médical partagé

**100%**

**100%** (en progression)

# sécurité des soins: Médecine, Chirurgie, Obstétrique

Chaque année, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les autorités sanitaires.

Voici nos résultats. Pour plus de renseignements, contacter nous : [cer.qualite@vivalto-sante.com](mailto:cer.qualite@vivalto-sante.com) - 02.32.18.30.75 ou sur QualiScope (site de la HAS)

## Prévention des infections associées aux soins

### CONSOMMATION DE SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES (SHA) :

Mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains. Celles-ci diminuent les infections associées aux soins et la dissémination des bactéries résistantes aux antibiotiques trace de l'information délivrée au patient ou à l'entourage



**94%** (en baisse)

### ETE ORTHO:

Évènements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de hanche ou de genou

Prothèse totale de hanche /genou (PTH/ PTG)

Résultats similaires ou potentiellement meilleurs que prévus

### ISO ORTHO :

Infections du site opératoire après pose de prothèse totale de hanche ou de genou

Prothèse totale de hanche /genou (PTH/ PTG)

Résultats similaires ou potentiellement meilleurs que prévus

### ISO ORTHO :

Infections du site opératoire après pose de prothèse totale de hanche ou de genou

**93%** (en progrès)

## Indicateurs spécifiques à l'ambulatoire

### Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention

**96%**

### Anticipation de la prise en charge de la douleur

**52%**

### Evaluation du patient pour la sortie de la structure

**84%**

### Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3

**88%**

# Indicateurs qualité -sécurité des soins

## SMR Méridienne

Chaque année, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les autorités sanitaires.

Voici nos résultats. Pour plus de renseignements, contacter nous : [cer.qualite@vivalto-sante.com](mailto:cer.qualite@vivalto-sante.com) – 02.32.18.30.75 ou sur QualiScope (site de la HAS)

### Certification

#### CERTIFICATION HAS V2020

L'établissement a été certifié en juin 2022 « niveau: Qualité des soins confirmée”.



### Coordination des prises en charges

#### Prise en charge de la douleur

Mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante.

100%  (en progression)

#### Projet de soins, projet de vie

Mesure de la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle

75%

#### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant.

Objectif: assurer une bonne coordination hôpital/ville

88% (en progression)

### Indicateur Hôpital Numérique

1) Alimentation du DMP\* pour les patients en disposant lors de leur admission.

100%

2) Utilisation d'un service de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance Messagerie Sécurisée de Santé.

100%

\*DMP: Dossier médical partagé

(en progression)

### Prévention des infections associées aux soins

#### (ICSHA) Consommation de solutions hydroalcooliques

Mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains. Celles-ci diminuent les infections associées aux soins et la dissémination des bactéries résistantes aux antibiotiques trace de l'information délivrée au patient ou à l'entourage

102% (stable)

