SAINT CHARLES

CLINIQUE CHIRURGICALE - LYON

Bienvenue

www.cliniquesaintcharles.fr

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La clinique chirurgicale Saint Charles

LYON 1ER

www.cliniquesaintcharles.fr

Intro-duction

«Une clinique faite par des hommes au service de l'Homme».
Ainsi, l'ensemble du personnel soignant, hôtelier et administratif est à votre disposition pendant la durée de votre séjour et veilleront à rendre celui-ci le plus agréable possible.

La clinique Saint Charles a été créée en 1909 par les Soeurs de Saint-Charles de Lyon et en 2011, a été transmise aux médecins de l'établissement.

Le coeur du projet de notre structure est de proposer des soins de très haut niveau de qualité et de sécurité en ambulatoire. La clinique est certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Convaincue de contribuer activement aux enjeux de développement durable, la clinique Saint Charles est clairement engagée dans une politique de RSE.

La clinique est engagée dans l'élaboration de protocoles innovants ayant pour but d'améliorer votre prise en charge chirurgicale et d'éviter toutes les complications liées à votre séjour, et d'assurer votre bien-être. Tout au long de votre parcours, l'association de technologies de pointe et de processus organisationnels novateurs garantit l'efficience de vos soins.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour, vous y trouverez des informations pratiques sur le fonctionnement de la clinique, ainsi que sur l'ensemble des services qu'elle propose, mais aussi un rappel des droits et des devoirs de la personne hospitalisée.

Dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité-Gestion des risques, vous trouverez joint à ce livret un questionnaire destiné à nous faire connaitre votre opinion sur le déroulement de votre séjour.
Merci de nous le rendre le jour de votre départ. Il sera transmis à la direction qui tiendra compte de vos remarques et suggestions avec la Commission des Usagers (CDU).

Document non contractuel : informations susceptibles d'être modifiées au jour de votre hospitalisation.

Sommaire

Spécialités chirurgicales 3

Personnel 3

Admission 4

Chirurgie en ambulatoire 5

Séjour 6

Départ 7

Vos droits 8

Charte de la personne hospitalisée intérieur du rabat

Clinique Saint Charles

Spécialités chirurgicales

Ophtalmologie • Orthopédie • Chirurgie Maxillo-faciale Stomatologie et Implantologie

Chirurgie Cervico-faciale • Chirurgie esthétique et réparatrice • Chirurgie vasculaire

Vous trouverez en annexe la liste des praticiens intervenant à la clinique.

Anesthésie
Les médecins anesthésistes assurent la consultation préopératoire sur rendez-vous, ils effectuent l'anesthésie, assurent la surveillance durant l'intervention chirurgicale ainsi que le suivi postopératoire.

Radiologie
Le service de radiologie est ouvert également aux consultations extérieures.
- Radiologie Conventionnelle
- Scanographie
- Scanner
- Échographie
- Imagerie par Résonance Magnétique (I.R.M.)
- Mammographie

Kinésithérapie
Si votre chirurgien vous prescrit des séances de rééducation consécutives à votre intervention, cette rééducation débutera avec l'équipe de kinésithérapeutes de la clinique.

Pharmacie
Un pharmacien gère la pharmacie à usage intérieur (PUI) et la stérilisation centrale de l'établissement.

Bloc opératoire
Il comporte :
- 6 salles d'opérations.
- 2 salles de surveillance post interventionnelle (SSPI).

Ambulatoire
La clinique Saint Charles a fait de l'Ambulatoire, qui requiert un niveau d'exigence particulièrement élevé, le coeur de son projet médical.

Personnel

Chaque membre du personnel de la clinique porte un badge sur lequel est inscrit son nom, prénom et sa fonction.

- **Les responsables de service** ont chargés de la coordination des équipes et du fonctionnement des services ;
- **Les infirmiers (ères)** vous dispensent vos soins quotidiens;
- **Les aides soignant(e)s** s'occupent de votre confort. Ils secondent les infirmiers (ères) ;
- **Les agents de service** sont chargés du bionettoyage quotidien des locaux et de l'hôtellerie ;
- **L'agent des services généraux** effectue les petites réparations d'urgence (électricité, sanitaire) ;
- **Les brancardiers** effectuent les transferts internes ;
- **Les agents administratifs du service Admission Facturation** sont à votre disposition pour tous problèmes administratifs et généraux.

L'ensemble du personnel a aussi une mission de formation et d'encadrement de professionnels étudiants. Merci d'accepter leur présence.

Admission

Afin de faciliter votre hospitalisation, nous vous proposons de préparer votre dossier à l'aide du formulaire de pré-admission qui est à disposition à l'accueil de la clinique. Le dossier de pré-admission est également accessible sur le portail de la clinique, le lien est envoyé dès la fin de la consultation avec le chirurgien.

Sinon :
1. vous pouvez télécharger et remplir préalablement à cette démarche l'imprimé de pré-admission sur notre site www.cliniquesaintcharles.fr
2. vous pouvez remplir le formulaire sur place ou l'adresser à la clinique avant votre entrée.

Une identité vérifiée = un risque médical évité > Votre identité est la clé de voûte de votre dossier

Dès que vous arrivez, présenter :
- Une carte d'identité, un passeport ou bien une carte de séjour.
- Pour les patients mineurs :
  - L'autorisation d'opérer doit être signée par les deux parents ainsi qu'une photo-copie de leur pièce d'identité respective.
- Si vous êtes assuré(e) social(e) :
  - Votre carte vitale et l'attestation jointe ; ou votre prise en charge au titre de la complémentaire santé solidarité (CSS).
  - Une prise en charge de votre mutuelle précisant la nature des frais qu'elle couvre et à quelle hauteur (partiellement ou totalement).
- Si vous êtes affilié(e) au régime des travailleurs non-salariés :
  - Votre carte d'affiliation
- Si vous êtes victime d'un accident du travail :
  - La feuille d'accident du travail remise par votre employeur
  - Votre carte vitale
- Si votre intervention est soumise à une entente préalable de la caisse d'assurance maladie :
  - La feuille d'entente préalable
- Si vous ne relevez pas d'un régime de sécurité sociale, ou que votre intervention n'est pas couverte par la sécurité sociale, vous aurez à acquitter l'ensemble des frais occasionnés par l'intervention. Un devis vous sera délivré.
  - Un acompte vous sera demandé lors de votre admission.

Pour une bonne prise en charge, vous devez apporter tous les documents médicaux en votre possession :
- Lettre de votre médecin traitant
- Carte de groupe sanguin
- Radiographies, résultats d'analyses, électrocardiogramme…

MÉDICAMENTS

Pour votre sécurité, si vous êtes en cours de traitement prescrit par votre médecin traitant, vous devez :
- Apporter l'ordonnance de prescription des traitements en cours à la consultation d'anesthésie et à votre entrée et en aviser les professionnels de santé.
- Pour les séjours de plus de 48h, il est prudent d'apporter vos traitements personnels dans leurs boites (et non pas dans un pilulier).

PRÉCAUTIONS AVANT L'OPÉRATION :

Tabagisme :
Le tabagisme est à l'origine de nombreuses complications (troubles de la vascularisation, retard de cicatrisation, infection, troubles respiratoires).
L'interruption du tabac 6 à 4 semaines avant et après votre intervention limite considérablement ces risques.

Alcool :
L'alcool diminue également les résistances de votre organisme aux infections.

Jeûne :
Il est important de respecter les consignes de jeûne de l'anesthésiste le jour de votre intervention, vous trouverez cette information sur la feuille « Département d'anesthésie réanimation ».

Passeport Ambulatoire

L'ambulatoire est une formule d'hospitalisation de courte durée qui vous permettra de regagner votre domicile après quelques heures passées à la clinique chirurgicale Saint-Charles.
Les informations délivrées par les médecins et la clinique, la préparation de votre entrée, de votre hospitalisation, de votre sortie, et le respect des consignes données sont les points clés de la réussite de votre séjour.

VOTRE PROJET DE SOINS SE DÉCLINE EN 5 ÉTAPES :

Etape 1 : Organiser l'entrée et votre retour à domicile
Dès que les consultations avec le chirurgien et l'anesthésiste se sont déroulées, vous allez devoir organiser votre sortie. Vous recevez des consignes à suivre avant et après hospitalisation, vous devez lire attentivement les documents et signer les papiers demandés.
Voici quelques conseils pour préparer au mieux votre intervention et votre retour à domicile :
1. Préparation de votre hospitalisation
   - Passez à la pharmacie avant votre hospitalisation récupérer des médicaments (préopératoires ou post opératoires) qui vous ont été prescrits.
   - Débutez les traitements préopératoires si prescrit.
   - Effectuez les bilans complémentaires demandés.
2. Préparation de votre sortie :
   - Prenez les rendez-vous si le chirurgien vous a prescrit des soins postopératoires.
   - Préparez la glace dans votre congélateur si un refroidissement de la zone vous a été recommandé.
   - Il est interdit de conduire le jour de l'intervention, il faut donc prévoir un accompagnant qui vous reconduira à domicile.
   - En fonction de votre état de santé, le chirurgien peut vous conseiller qu'une personne soit présente avec vous la nuit qui suit l'intervention.

Etape 2 : Préparer votre intervention
Il est préconisé de suivre les consignes préopératoires de préparation corporelle :
- La dépilation si demandée par le chirurgien
- Une douche et un shampoing normal à domicile le matin de votre intervention, puis porter des vêtements propres et confortables.
- Enlevez vernis, vernis semi-permanents, faux-ongles : les ongles doivent être propres et courts.
- Ne pas vous maquiller et porter des bijoux (dont alliance et piercing).

Pour réussir votre entrée sans stress, la veille de votre intervention : reportez-vous à la liste des « démarches à effectuer avant votre entrée à la clinique » qui vous a été remise lors de votre pré-admission.

Si vous avez un empêchement, contactez la clinique au plus vite au 04 72 10 26 26.

Etape 3 : Recevoir un SMS la veille de l'entrée par la clinique
Vous recevrez un SMS vous donnant l'heure d'entrée et les consignes à respecter. Si vous n'avez pas d'informations après 14h00 la veille de votre entrée, appelez le bureau des appels au 04 26 84 20 31.

Etape 4 : Etre accueilli(e) le jour de votre entrée et connaitre votre parcours de soins
Lors de votre arrivée, présentez-vous à l'accueil de la clinique. Vous serez dirigé(e) vers le service Accueil Bloc.
Ce temps d'accueil comprend :
- Vérification de votre identité : un bracelet d'identification est posé au poignet ou à la cheville,
- Récupération par l'infirmière de tous les documents signés,
- Contrôle et validation du respect des consignes préopératoires,
- La préparation préopératoire : se vêtir du kit d'opéré et d'un peignoir,
- Administration de traitement en fonction de votre intervention.

Vous êtes accompagné(e) au bloc opératoire par le brancardier.
Une fois l'opération terminée, vous êtes amené(e) en salle de surveillance post-interventionnelle.

C'est le médecin anesthésiste qui donne l'autorisation de retour dans le service ambulatoire. Votre sortie est validée par un médecin; s'il juge nécessaire, vous pouvez rester la nuit à la clinique.

Etape 5 : Le retour à domicile et l'appel du lendemain
La secrétaire médicale du service ambulatoire vous appellera le lendemain pour prendre de vos nouvelles ou le lundi si vous êtes opéré(e) le vendredi. Elle évaluera la douleur, le sommeil, le site opératoire et votre satisfaction.
En cas de problème après l'hospitalisation, vous pouvez contacter une infirmière de soins 24h/24h au 04 72 10 26 26.
Votre médecin traitant a reçu toutes les informations concernant votre hospitalisation.

Séjour

Multimédia

La Clinique vous offre un service Hot Spot, vous pouvez accéder au réseau internet SDSL.

Parking payant

Le parking de la clinique n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet de valeur. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Repas

Pour la prise en charge en ambulatoire, la clinique propose une collation.
Pour la prise en charge en hospitalisation, la clinique propose des repas.

Bruit

Pour préserver le repos de vos voisins de lit et de chambre, il convient d'user avec discrétion des appareils de télévision et de radio et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Visites

Les visites sont autorisées de 12h à 19H30.
La clinique ne propose pas d'hébergement des accompagnants mais se tient à votre disposition pour vous renseigner sur des solutions d'hébergements extérieurs et pour vous procurer les coordonnées des hôtels les plus proches.

Objets de valeur

Nous vous recommandons vivement de ne pas apporter de bijoux ou d'objets de valeur pendant votre séjour. Un petit coffre à code est à disposition dans les chambres des services d'hospitalisation.

La clinique n'est pas responsable des pertes ou vols survenus au cours du séjour, à l'exception des objets confiés à sa garde.

Effets personnels

Vous munir :
- D'un nécessaire de toilette (savon, dentifrice, brosse à dents…),
- De serviette et de gant de toilette,
- De pyjama ou chemise de nuit,
- D'une paire de chaussure d'intérieur.

La clinique n'assure pas l'entretien du linge personnel.

Interdiction de fumer et de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter en tout lieu de la clinique.
Cette interdiction s'applique sans distinction à toute personne se trouvant dans l'établissement.

Satisfaction des usagers

Une analyse de la satisfaction des usagers est réalisée tous les trimestres en Commission Des Usagers (CDU). Les résultats annuels sont accessibles sur le site de la clinique à l'adresse: https://www.cliniquesaintcharles.fr/

Litiges, contestation et réclamations

En cas de litiges, contestations ou réclamations, vous pouvez exprimer vos doléances à la responsable de service et à la directrice des soins. Il existe dans la clinique une Commission des Usagers (CDU) chargée d'assister et d'orienter tout patient qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de la clinique et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose. Les représentants des usagers sont joignables à l'adresse usagers@cliniquesaintcharles.fr

Prévention des infections associées aux soins

Ces infections font partie des risques inhérents aux soins malgré toutes les précautions prises.
Chaque année, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore son programme de travail.

Les thèmes sont les suivants :

- **Surveillance** de l'écologie environnementale par la mise en oeuvre de prélèvements,
- **Formation** du personnel à l'hygiène,
- **Prévention** des risques avec la mise en oeuvre de protocoles de bonnes pratiques, l'utilisation des gels hydro alcooliques,
- **Évaluation** des pratiques professionnelles,
- **Communication** sur la politique de lutte contre les infections associées aux soins, par l'affichage des résultats des indicateurs nationaux dans l'établissement et leur publication sur le site de la clinique.

Départ

Le jour de votre sortie est fixé par le chirurgien en concertation avec l'anesthésiste. Pour un mineur, la présence d'un des deux parents ou le tuteur légal muni d'une pièce d'identité est indispensable. Toute sortie non autorisée et faite sur votre seule demande impose que vous signiez une décharge.

Transport

Selon votre état de santé et votre degré d'autonomie, le chirurgien prescrit le moyen de transport le plus adapté. C'est vous-même ou votre entourage qui choisissez la société de transport pour votre sortie. Le personnel de la clinique n'est pas habilité à intervenir sauf si vous êtes seul et n'avez pas la capacité de vous exprimer, ou sur votre demande expresse.

Les formalités de sortie ont lieu au service Admission Facturation. Il vous est remis :
- Des bulletins de situation,
- Votre carte d'assuré social,
- Vos documents personnels.

Vous devez acquitter

- Le forfait journalier et éventuellement la Participation Assuré, le supplément pour chambre particulière si vous en avez formulé la demande,
- Le dépassement d'honoraires des médecins,
- Les suppléments de conforts,
- Si vous n'êtes pas assuré social, vous acquitterez l'ensemble des frais.

Vos droits

Personne de confiance

En plus de la personne à prévenir désignée lors de votre admission, vous êtes invité(e) à nommer une personne de confiance qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire. Cette désignation se fait par écrit à la préadmission et elle est révocable à tout moment. La personne de confiance peut vous accompagner dans toutes vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Si vous ne souhaitez pas en désigner une, il vous suffit de l'indiquer sur le formulaire.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. Elles sont révisables et révocables à tout moment. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf 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. Un modèle est téléchargeable sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Conditions d'accès au dossier médical

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et de la qualité du système de santé

Tout ce qui concerne votre dossier médical est :

- Confidentiel,
- Accessible à vous seul,
- Disponible sur demande écrite à la direction avec un justificatif d'identité, la date de l'intervention et le nom du chirurgien sous 8 jours et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48h,
- Pour les documents datant de plus de 5 mois, un délai de 2 mois est nécessaire pour leur communication,
- Archivé au minimum 20 ans.

Les ayants droit de la personne décédée ne peuvent avoir communication que de certains documents permettant de connaitre la cause du décès, ou faire valoir leurs droits, sous réserve que le patient ne s'y est pas opposé.

Information sur vos données personnelles

Loi du 6 janvier 1978 modifiée le 22 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles que vous nous confiez lors de votre prise en charge sont enregistrées et conservées dans le système d'information de la Clinique Saint-Charles. Les données sont utilisées pour créer et maintenir votre dossier médical, gérer administrativement votre séjour, organiser et piloter les services de soins et votre parcours de soins. Ces données sont traitées sous la responsabilité de la clinique pour une durée de 20 ans et sont hébergées sur des serveurs sécurisés.

Conformément aux dispositions de la loi informatique et Liberté et du RGPD, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour. Vous disposez également d'un droit de s'opposer à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données dans la limite des obligations légales qui s'imposent à la clinique. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au délégué de la protection des données de la clinique : n.just@cliniquesaintcharles.fr

Charte de la personne hospitalisée

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins . Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre 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 conséquences sur la qualité des soins qu'elle recevra.

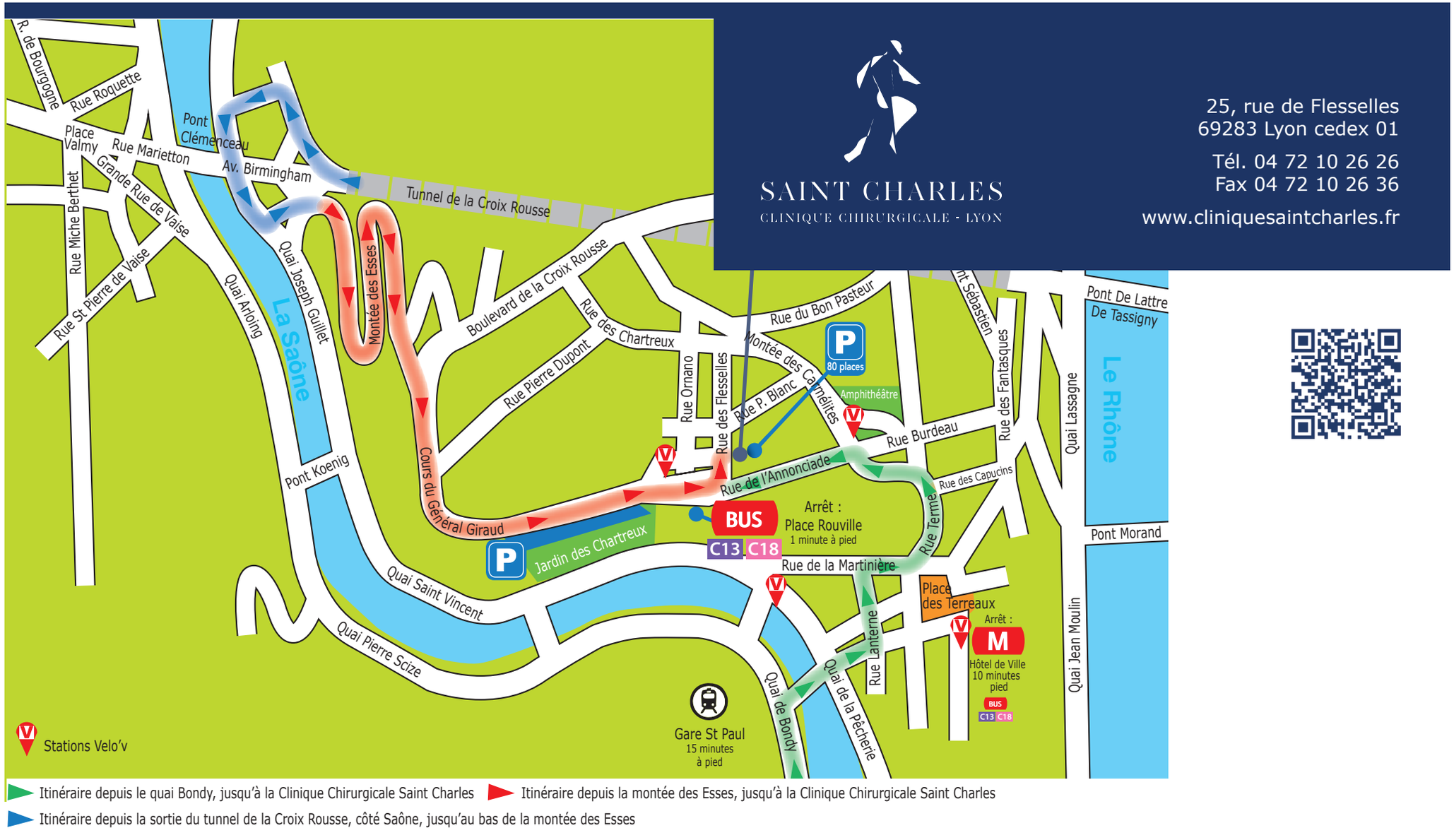
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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 représentant légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. 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.

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

Moyens d'accès