

Polyclinique
Bordeaux Rive Droite



POLYCLINIQUE BORDEAUX RIVE DROITE

LIVRET
D'ACCUEIL



RÉPERTOIRE MÉDICAL PAR SPÉCIALITÉS

ANESTHÉSIE GÉNÉRALE OBSTÉTRICALE - RÉANIMATION

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Dr ARROUAYS Sarah..... | Secteur 2 |
| Dr BANCHEREAU François..... | Secteur 2 |
| Dr BITAR Paul..... | Secteur 2 |
| Dr BUU Thu Ha Thumy..... | Secteur 2 |
| Dr CANTINI Olivier..... | Secteur 2 |
| Dr DOLBEAU Jean-Baptiste..... | Secteur 2 |
| Dr DUQUENNE Gérard..... | Secteur 2 |
| Dr HERVÉ Yann..... | Secteur 2 |
| Dr LAFARGUE Mathieu..... | Secteur 2 |
| Dr LEMOINE Pierre..... | Secteur 2 |
| Dr MARTY Jean-Christophe..... | Secteur 2 |
| Dr SOULARD Elke..... | Secteur 2 |
| Dr VALAT Philippe..... | Secteur 2 |

ANGIOLOGIE

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Dr BAUDOIN Patrice..... | Secteur 1 |
| Dr BOURDENX Véronique..... | Secteur 1 |
| Dr BOUTAMI Caroline..... | Secteur 1 |
| Dr GAUTHIER Jean-Paul..... | Secteur 1 |
| Dr LOPEZ-GODBERT Adeline..... | Secteur 1 |
| Dr PELRAS Guillaume..... | Secteur 2 |
| Dr PULCI Stéphane..... | Secteur 1 |

CARDIOLOGIE

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Dr CADE Patrick..... | Secteur 1 |
| Dr GOBERT-JACKEL Véronique..... | Secteur 1 |
| Dr MARTIN Guillaume..... | Secteur 1 |
| Dr PRADEAU Vincent..... | Secteur 1 |

CHIRURGIE

Digestive

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Dr MILHADE Jean-François..... | Secteur 2 |
| Dr PATERNE Daniel..... | Secteur 2 |
| Dr VAUDOIS Cédric..... | Secteur 2 |
| Dr VIGNAL Jean-Charles..... | Secteur 2 |

Gynécologique

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Dr MONNIER Brice..... | Secteur 2 |
| Dr PAVARD Magalie..... | Secteur 2 |
| Dr VANDENBOSSCHE François..... | Secteur 2 |

Maxillo-faciale et stomatologique

| | |
|--------------------------|-----------|
| Dr BRUGUIERE Fanny..... | Secteur 2 |
| Dr HARDY Cédric..... | Secteur 2 |
| Dr MICHELET Vincent..... | Secteur 2 |
| Dr NICOLAS Julien..... | Secteur 2 |

ORL

| | |
|---------------------------|-----------|
| Dr VIALATTE Laurence..... | Secteur 2 |
| Dr YACHINE Mehdi..... | Secteur 2 |

Orthopédique

| | |
|---------------------------|-----------|
| Dr BELIN Christophe..... | Secteur 2 |
| Dr GAUTHIER Vincent..... | Secteur 2 |
| Dr GUYARD Henri..... | Secteur 2 |
| Dr LANGLOIS Vincent..... | Secteur 2 |
| Dr RAIMBAULT Bastien..... | Secteur 2 |
| Dr VARGAS Morgane..... | Secteur 2 |

Chirurgie du rachis

| | |
|--------------------|-----------|
| Dr BASSO Yann..... | Secteur 2 |
|--------------------|-----------|

Chirurgie de la main

| | |
|----------------------------|-----------|
| Dr AMBOLET Cécile..... | Secteur 2 |
| Dr POUJARDIEU Camille..... | Secteur 2 |

Plastique, reconstructive et esthétique

| | |
|--------------------------|-----------|
| Dr HARDY Cédric..... | Secteur 2 |
| Dr LALANNE Philippe..... | Secteur 2 |
| Dr NICOLAS Julien..... | Secteur 2 |

Urologique

| | |
|-------------------------|-----------|
| Dr DARDENNE Émilie..... | Secteur 2 |
| Dr FERROUD Vincent..... | Secteur 2 |
| Dr GABBAY Grégoire..... | Secteur 2 |
| Dr VALLEE Vincent..... | Secteur 2 |

Vasculaire

| | |
|------------------------------|-----------|
| Dr du BOURGUET Laetitia..... | Secteur 2 |
| Dr BUCCI Federico..... | Secteur 1 |
| Dr LE ROUX Frédéric..... | Secteur 2 |

ÉCHOGRAPHIE GYNÉCOLOGIQUE ET OBSTÉTRICALE

| | |
|-------------------------|-----------|
| Dr GANILLE Claire..... | Secteur 1 |
| Dr GLEYZE Matthieu..... | Secteur 1 |
| Dr LANSE Frédéric..... | Secteur 1 |

ENDOCRINOLOGIE

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Dr CONTESTIN Marianne..... | Secteur 2 |
| Dr KOHLER Florence..... | Secteur 2 |
| Dr LAGRAVE-VERGNET Aurélie..... | Secteur 2 |
| Dr MAUCLERE-DENOST Sophie..... | Secteur 2 |

HÉPATO-GASTRO-ENTÉROLOGIE

| | |
|---------------------------|-----------|
| Dr BERNARDOT Lucie..... | Secteur 2 |
| Dr CHAGNEAU Carine..... | Secteur 2 |
| Dr FRANQUES François..... | Secteur 2 |
| Dr MIREMONT Franck..... | Secteur 2 |
| Dr RIVET Simon..... | Secteur 1 |
| Dr ROUQUIE Patrick..... | Secteur 1 |
| Dr SAKR Ziad..... | Secteur 1 |

GYNÉCOLOGIE ET OBSTÉTRIQUE

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Dr GANILLE Claire..... | Secteur 2 |
| Dr GLEYZE Matthieu..... | Secteur 2 |
| Dr LACOMBE Charlotte..... | Secteur 2 |
| Dr LANSE Frédéric..... | Secteur 2 |
| Dr MONNIER Brice..... | Secteur 2 |
| Dr NIDECKER Sandra..... | Secteur 2 |
| Dr PAVARD Magalie..... | Secteur 2 |
| Dr VANDENBOSSCHE François..... | Secteur 2 |

INFECTIOLOGUE

| | |
|--------------------------|--|
| Dr HOPE-RAPP Émilie..... | |
|--------------------------|--|

MÉDECINE INTERNE

| | |
|------------------------|-----------|
| Dr VIAL Guillaume..... | Secteur 1 |
|------------------------|-----------|

NÉPHROLOGIE

| | |
|----------------------------|-----------|
| Dr AMAL Ismail..... | Secteur 1 |
| Dr BARANGER Thierry..... | Secteur 1 |
| Dr BERGE Frank..... | Secteur 1 |
| Dr CHARRIER Manon..... | Secteur 1 |
| Dr DELFOSSE Stéphanie..... | Secteur 1 |
| Dr FRANGIE Carlos..... | Secteur 1 |
| Dr ROSIER Emmanuelle..... | Secteur 1 |
| Dr SENIUTA Piotr..... | Secteur 1 |

ONCO-RADIOTHÉRAPIE

| | |
|----------------------------|-----------|
| Dr GOBELLI Maxime..... | Secteur 2 |
| Dr HÉ Stéphanie..... | Secteur 1 |
| Dr LE BIHAN Guillaume..... | Secteur 1 |

MÉDECINE DU SPORT

| | |
|------------------------------|-----------|
| Dr EICHENE-BOYE Barbara..... | Secteur 1 |
|------------------------------|-----------|

PÉDIATRIE

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Dr BRINTET Isabelle..... | Secteur 2 |
| Dr LACOSTE Aurélie..... | Secteur 2 |
| Dr LAMBRECQ Jeanne..... | Secteur 2 |
| Dr PUJOL Jean-François..... | Secteur 1 |
| Dr SEBAN Laurent..... | Secteur 1 |

PNEUMOLOGIE

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Dr ALIATI Mohammed..... | Secteur 1 |
| Dr BOISSERIE LACROIX Vincent..... | Secteur 2 |
| Dr CHAIB Faiza..... | Secteur 2 |
| Dr FALQUE Laurent..... | Secteur 2 |
| Dr MARCAILLOU Luc..... | Secteur 1 |
| Dr MONGE Emmanuel..... | Secteur 2 |

SOMNOGÉRIATRIE

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Dr ONIFADE FAGBEMI Cherifatou..... | Secteur 2 |
|------------------------------------|-----------|

URGENTISTES

Secteur 1

IRM / IRM 3 Tesla

LABORATOIRE EUROFINIS

RADIOLOGIE

SCANNER

Conventionné : **Secteur 1**

Conventionné avec honoraires libres : **Secteur 2**

SOMMAIRE

0 Présentation des activités médicales et chirurgicales

P04/06

1 Votre arrivée, une prise en charge privilégiée

P07/08

2 Votre séjour, un accompagnement personnalisé

P09/10

3 Informations sur votre séjour, les droits et les devoirs du patient

P11/13

4 Démarche qualité et gestion des risques de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite

P14/15

5 Votre départ, les démarches administratives

P16/17

LIVRET D'ACCUEIL

Polyclinique Bordeaux Rive Droite

Madame, Monsieur,

La direction, les médecins et l'ensemble des équipes de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite (PBRD) vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance. Soyez assuré(e) de nos efforts pour faire de votre séjour parmi nous un moment de sécurité, de qualité et de confort.

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite, forte de 260 lits, places et postes, joue un rôle d'Hôpital Privé de proximité sur la rive droite de Bordeaux en proposant une offre de soins responsable, au service du public, dans de très nombreuses spécialités (médecine, chirurgie, obstétrique, urgences, dialyse, imagerie, etc.).

Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir le maximum d'informations sur votre séjour et cherche à vous rendre acteur de votre prise en charge.

Nous vous invitons à conserver ce livret pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Nous espérons que notre « engagement qualité » et la compétence de nos professionnels sauront vous satisfaire et vous assurer un prompt rétablissement.

Marc DAMESTOY,
Directeur

Dr Pierre GUICHARD,
Président du Conseil d'Administration

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite est le fruit d'une restructuration de l'offre de soins, à l'est de l'agglomération bordelaise, engagée au début des années 2000, avec l'appui des pouvoirs publics, par le Groupe hospitalier privé Bordeaux Nord Aquitaine.

Ainsi, après dix ans d'efforts, un nouvel établissement de santé est né en 2010 offrant à la population un doublement de l'offre de soins sur ce territoire de santé.

NOS ACTIVITÉS

Médicales

- Angiologie
- Cardiologie
- Diabétologie
- Hépato-gastro-entérologie
- Médecine interne
- Médecine post-urgence
- Néphrologie
- Oncologie
- Pédiatrie
- Pneumologie

Chirurgicales

- Chirurgie digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie maxillo-faciale et stomatologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie de la main
- Chirurgie du rachis

Unité de surveillance continue

- 6 postes

LES SERVICES DE LA CLINIQUE



La Maternité Bordeaux Rive Droite

La maternité dispose de 10 salles d'accouchement, de 3 baignoires, d'une salle de prétravail et de 28 lits d'hospitalisation, pour la plupart en chambres particulières. Un espace dédié à l'accouchement physiologique fait également partie intégrante de notre offre de soins en obstétrique.

Le service des Urgences

Notre service des Urgences est agréé par les services de l'État. Il travaille en partenariat avec les médecins de ville, le SAMU-SMUR de Bordeaux et les pompiers, et accueille tous les patients 7j/7, 24h/24. Les médecins et le public disposent, de jour comme de nuit, de l'ensemble du plateau technique et des capacités d'accueil de la Polyclinique.

Le Traitement de l'Insuffisance Rénale Chronique

- Centre de dialyse, capacité de 20 postes
- Unité de Dialyse Médicalisée, capacité de 12 postes

Le laboratoire d'analyses médicales

Le bloc opératoire

- 10 salles d'opération
- 2 salles de surveillance post-interventionnelle (salles de réveil)
- 1 stérilisation centrale
- 1 secteur d'angiologie
- 1 secteur de consultations en cardiologie et épreuve d'effort

L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle
- Mammographie
- Échographie
- IRM, IRM 3 Tesla et 2 scanners dans l'établissement

LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Les techniques modernes d'anesthésie permettent de pratiquer toute une gamme d'interventions chirurgicales ne nécessitant qu'une hospitalisation de quelques heures, dans des locaux spécialement aménagés.

39 places sont dédiées à la chirurgie en ambulatoire (au rez-de-chaussée, espace Gauguin), 12 fauteuils sont dédiés aux examens endoscopiques (au 3^e étage, espace Cézanne).

Les avantages sont multiples : confort, qualité de soins, retour au domicile le jour même.

Renseignez-vous auprès de vos chirurgiens et anesthésistes, ils vous indiqueront si vous pouvez bénéficier de ce type de prise en charge.

L'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

Les progrès rapides des thérapeutiques et l'existence d'un plateau technique complet et performant ont conduit à créer un secteur d'hospitalisation de jour, pouvant vous accueillir pour des bilans ou des traitements.

L'INSUFFISANCE RÉNALE

La Polyclinique prend en charge l'insuffisance rénale par le biais de son centre d'hémodialyse doté de 20 postes et de son Unité de Dialyse Médicalisée (UDM) également équipée de 12 postes. Ces structures accueillent les patients pour des séances d'épuration extra-rénale sous la responsabilité d'une équipe soignante formée aux techniques les plus récentes.

LES SOINS PALLIATIFS

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs, sont dispensés aux patients. Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée. La dimension psychologique, sociale et spirituelle, est prise en compte à chaque étape, et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

LA PHARMACIE

La pharmacie à usage intérieur de la Polyclinique dispose de locaux, de moyens en personnel et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions.

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

LES LABORATOIRES

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomie pathologique qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés prescrits au cours de votre hospitalisation, 24h/24, tous les jours de l'année.

LES CONSULTATIONS

De nombreux spécialistes consultent sur place. Vous trouverez la liste des médecins libéraux exerçant leur activité au sein de l'établissement, ainsi que leurs spécialités en page de présentation du présent livret, sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée de l'établissement ou sur notre site internet.



UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

L'équipe de direction

- Président Directeur Général
- Directeur de l'établissement
- Directeur Adjoint / Directeur des Soins Infirmiers
- DRH

L'équipe administrative

- Assistante de Direction
- Agents administratifs
- Comptables
- Facturières, etc.

L'équipe médicale

Les médecins sont des praticiens libéraux impliqués et partenaires de l'établissement. Ils coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens.

Le médecin anesthésiste déterminera en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux la technique d'anesthésie la plus adaptée.

Le médecin, responsable de votre hospitalisation, sera la plupart du temps votre chirurgien. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et pourra également recevoir votre famille. Renseignez-vous auprès du service.

L'équipe soignante

Chaque service est supervisé par un cadre de soins qui y assure gestion et organisation des soins, sous la responsabilité de la Direction des Soins Infirmiers ; il est le lien entre vous, votre famille, les soignants et les médecins. L'équipe soignante est pluridisciplinaire, composée d'infirmiers, de sages-femmes, d'aides-soignants et/ou d'auxiliaires de puériculture. Ces personnes seront vos proches au quotidien, se succédant à raison de 2 équipes par jour pour assurer la continuité des soins 24h/24.

Les kinésithérapeutes exercent à titre libéral au sein de la Polyclinique.

D'autres professionnels de santé sont également identifiés dans les services : **psychologues, diététiciennes, assistants sociaux, coordinateurs douleur, hygiénistes, stomathérapeute, réflexologue, collaborent avec l'équipe soignante et peuvent intervenir tout au long de votre prise en charge.**

Éducatrices thérapeutiques et soins palliatifs font l'objet de prises en charge spécifiques en lien avec les équipes pluridisciplinaires.

Les employés de service hôtelier assurent l'entretien de votre chambre et de votre environnement. Ils se chargent également de la distribution des repas.

Les brancardiers vous accompagnent lors de vos déplacements, de votre chambre aux plateaux techniques, et inversement.

Chaque professionnel est indentifié par une couleur sur son badge d'identification, ainsi vous pouvez savoir qui s'occupe de vous tout au long de votre séjour :

- **Médecins : rouge**
- **Infirmier(ère) : bleu**
- **Aide-soignant(e) / Auxiliaire Puéricultrice : vert**
- **Brancardiers : jaune**
- **Sages-femmes : violet**
- **Administratifs : orange**
- **Fonctions supports (psychologue, kinésithérapeute, diététicien(ne), assistant(e)s sociales : rose.**

L'ÉQUIPE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

- Responsable Assurance Qualité Gestion des Risques
- Assistante qualité

Par ailleurs, des correspondants ont été désignés par l'établissement pour coordonner les différentes vigilances :

1

VOTRE ARRIVÉE

Une prise en charge privilégiée

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

- **la fiche de renseignements administratifs** dûment complétée par vos soins, remise lors de votre consultation médicale.
- **votre carte d'identité ou votre passeport.** Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille, pièce d'identité des deux parents).
- **votre carte Vitale et son attestation,** ainsi que votre prise en charge au titre de la couverture maladie universelle ou de l'aide complémentaire santé (ACS) si vous en bénéficiez.
- **votre carte de mutuelle en cours de validité.**
- le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail.
- la carte européenne pour les ressortissants de l'Union européenne.
- une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.

LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'opération ou de l'examen, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique, qui doit avoir lieu au minimum **48 heures avant la date de l'intervention.**

- Si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.
- **Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez.**
- Si le médecin a besoin d'examens sanguins particuliers, il fera une prescription lors de votre consultation (il n'y a pas besoin d'être à jeun).
- Aucune sérologie (HIV ou autre) ne peut être effectuée sans votre consentement écrit.
- Si vous êtes hospitalisé(e) en secteur ambulatoire, prévoyez dès maintenant que vous ne pourrez pas rentrer ni rester seul(e) à votre domicile.

Par ailleurs, le passeport ambulatoire qui vous a été remis par le praticien sera à lire, compléter et à remettre aux infirmiers(ères) du service.

La consultation pré-anesthésique permet :

- de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,
- de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux,
- de vous donner les consignes pré-opératoires,
- de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,
- de poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières.

Elles sont attribuées selon leur disponibilité :

- **sur demande du patient :** Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous devrez déposer un chèque de caution à l'entrée et vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.
- **sur prescription médicale.**

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre inscription.

Nous en tiendrons compte, **mais si nous ne disposons pas d'une telle chambre à votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous satisfaire le plus rapidement possible.**

LES ENFANTS

Sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par les deux parents. Dans le cas de parents divorcés ou sans autorisation conjointe, le père ou la mère ayant l'autorité parentale devra fournir obligatoirement un justificatif.

LA PRÉ-ADMISSION

Afin de vous éviter tout désagrément lors de votre entrée, nous vous proposons d'effectuer toutes les formalités administratives au moment de votre consultation pré-anesthésique.

L'ADMISSION EN URGENCE

Les formalités devront être faites ultérieurement et dès que possible par vous ou un membre de votre famille au bureau des admissions ou, à défaut, dans votre chambre dans les 24 heures qui suivent votre hospitalisation.

HORAIRES D'OUVERTURE

Bureau des pré-admissions

- Lundi au vendredi : 8h - 13h et 14h - 19h

Bureau des admissions

- Lundi au jeudi : 8h15 - 19h
- Vendredi : 9h - 19h

Réception - Standard

- 24h/24 - 7j/7

VOTRE ARRIVÉE

Veillez vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- carte de groupe sanguin,
- ordonnances des traitements en cours et tous les documents (analyses, radio...) demandés par le médecin ou l'anesthésiste.

STATIONNEMENT

La Polyclinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking vidéosurveillé gratuit pendant 15 minutes, puis tarifé au 1/4 d'heure.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol.

VOUS ACCOMPAGNEZ UN MINEUR SOUS TUTELLE OU UN MAJEUR SOUS CURATELLE

Le tuteur devra le représenter ou le curateur devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur ou de curateur.

Par ailleurs, sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par le tuteur.

ANONYMAT

Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de notre standard : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

IDENTITOVIGILANCE

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite est engagée dans une démarche d'identitovigilance. Cette dernière a pour objectifs la sécurité des soins et la volonté d'éviter les erreurs d'identification de patients. Les professionnels de l'établissement s'assureront donc de votre identité tout au long de votre séjour.

À votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ, VÉRITABLE CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE



Le Dossier Médical Partagé (DMP) intégré dans mon Espace Santé, est un carnet de santé numérique, gratuit et confidentiel, qui conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé. Vous pouvez les partager avec les professionnels de santé de votre choix et ainsi être soigné(e) plus efficacement.

Son accès est sécurisé pour garantir la confidentialité des informations qu'il contient, et c'est vous qui en gardez le contrôle.

L'établissement utilisera votre Identité Numérique de Santé (INSi) en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2021.





VOTRE SÉJOUR

Un accompagnement personnalisé

Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :

- **Petit déjeuner :** entre 8h15 à 8h45
- **Déjeuner :** entre 12h30 à 12h45
- **Dîner :** entre 18h30 et 19h

Les visites

Les visites sont autorisées de 13h à 20h, sauf situation particulière du patient ou situation sanitaire particulière ou exceptionnelle.

Fermeture des portes à 21h.

Pour des raisons d'hygiène et de confort, il est souhaitable que le nombre de visiteurs soit limité à 2 et à 1 personne uniquement lors des repas.

En service de surveillance continue, les visites sont réglementées et limitées à 1 personne par patient.

La venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée. Dans le cadre de la protection de la santé des enfants et des patients, les enfants âgés de moins de 10 ans ne sont jamais admis dans les services de surveillance continue. Suivant l'accord de l'infirmier, ils peuvent être admis dans les chambres d'hospitalisation.

LES CHAMBRES

La Polyclinique dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées d'un coffre individuel mis à votre disposition. Une pièce de 50 centimes est nécessaire pour son utilisation.

La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol d'objets personnels.

LES REPAS

Le menu vous est proposé chaque jour pour le lendemain par l'intermédiaire d'une hôtesse.

Les accompagnants peuvent commander des repas à la boutique de la Polyclinique.

Si vous suivez un régime pour des raisons médicales : signalez-le dès votre arrivée aux infirmiers et aides-soignants ; ils en tiendront compte pour vos repas. Vous pouvez aussi faire appel à notre diététicienne. Le personnel de la Polyclinique est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses. N'hésitez pas à lui en faire part.

L'apport aux malades de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel soignant.

POINT DE VENTE

Des distributeurs de boissons chaudes et froides, de confiseries et de sandwiches sont à votre disposition.

BOUTIQUE

Une boutique est ouverte dans le hall de l'accueil central où vous trouverez : presse, librairie, confiserie, boissons, produits d'hygiène et de première nécessité, cadeaux, jouets.

LA TÉLÉVISION

Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant une contribution journalière. Veuillez en faire la demande à la boutique, lors de votre admission. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Pour les chambres doubles, des casques sont proposés moyennant finance à la boutique. Toute journée commencée est facturée.

INTERNET

Vous pouvez bénéficier d'une connexion WIFI payante. Les codes d'accès et tarifs sont à demander à la boutique située à l'accueil.

LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels.

Demandez au bureau des admissions que l'on vous attribue une ligne (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra de recevoir des appels et d'appeler vos correspondants directement à toute heure.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur, et, **si vous en êtes porteur, d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (auditives, dentaires, lunettes...) en signalant leur présence au soignant qui vous accueille en chambre.**

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un coffre individuel mis à votre disposition.

À défaut de ces précautions, la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.



LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. La demande doit être réalisée auprès du personnel soignant. Les tarifs sont affichés à l'accueil et dans les chambres.

PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Polyclinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste de noms est disponible dans tous les services.

Le courrier

Il est distribué en fin de matinée tous les jours, sauf le week-end. Vous pouvez remettre votre courrier affranchi au personnel du service.

Votre linge

Vous devez vous munir de vos objets de toilette (gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette...) et de vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table...).

Confort

Si vous souhaitez des prestations supplémentaires de confort, se renseigner auprès du service.

- Coiffeur
- Esthéticienne
- Manucure
- Pédicure
- Réflexologue

SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale, par l'intermédiaire du cadre du service se tient à votre disposition pour résoudre avec vous les difficultés que vous pourriez rencontrer ou vous éclairer sur vos droits sociaux et effectuer avec vous les démarches nécessaires : prise en charge de soins ou de frais de séjour, recherche d'une solution pour un retour à domicile ou autre placement.

Nous vous proposons une orientation personnalisée guidée par l'utilisation d'un logiciel sécurisé aidant à l'identification rapide d'établissements aptes à prendre en charge votre projet de rééducation, d'hébergement ou d'hospitalisation à domicile.

VIE SPIRITUELLE

Un espace dédié est à votre disposition au rez-de-chaussée, vous permettant de vous recueillir dans le respect de l'ordre public et de la liberté d'autrui.

Une équipe d'aumônerie, faisant le lien avec le ministre des autres cultes, est à votre disposition sur demande. Vous pouvez demander leur visite par l'intermédiaire du service. D'autre part, elle assure une visite systématique une fois par semaine dans chaque service.

BÉNÉVOLES

Les associations de bénévoles interviennent dans l'établissement par le biais de convention. Elles assurent des visites régulières.

- Association de Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers (VMEH)
- Ligue contre le Cancer

« Notre rôle est aussi de proposer un séjour plus confortable afin que le passage dans notre établissement soit plus facile »

Le personnel d'accueil



3

INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

Les droits et les devoirs du patient

QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

• Sécurité et incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées. Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel.

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

• Téléphones portables

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux que leur usage peut entraîner, l'utilisation des téléphones portables est strictement interdite dans l'établissement.

• Les animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont admis ni dans votre chambre ni dans l'enceinte de l'établissement (exception pour les chiens guides). Veuillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.

LE DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : tout médecin désigné par vous peut prendre connaissance de l'ensemble des pièces de votre dossier médical.

L'article L.1111-7 du code de santé publique stipule que : *« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre ».*

PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur). Selon l'article L.1111-5, *« le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé ».*

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

CONDITIONS D'ACCÈS

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention (voir les modalités en annexe).

Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de la Polyclinique, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.

Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de recevabilité de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

CONSULTATION DU DOSSIER SUR PLACE :

- Elle est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier.
- Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies payantes aux seules pièces utiles.
- Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au directeur de l'établissement pour en permettre la recherche, pour prévoir la présence d'un médecin si vous l'avez souhaitée, pour respecter le délai légal de communication de 48 heures.

«Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.»

La Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. (Cf. : Page 15.)

QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

• Les fleurs

Il est par ailleurs rappelé l'interdiction d'introduire fleurs et plantes dans l'établissement.

• Alcool, stupéfiants et tabac

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves.

Aux termes des articles R.3511-1

et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients.

Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention.

L'établissement adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).

INFORMATION PRATIQUE

Tabac info service : 39 89

CONSERVATION

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans notre établissement.

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du Département d'Informations Médicales et toutes les dispositions ont été prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations. Les dossiers patients restent deux ans sur le site de la Polyclinique, puis sont archivés chez un hébergeur.

Les demandes d'accès aux dossiers se feront par l'intermédiaire de l'établissement et selon les modalités d'accès et de transmission prévues par le décret du 29 avril 2002 en application de la loi du 4 mars 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé.

LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite, est amenée à recueillir et à conserver dans votre dossier « patient » des informations sur votre état de santé.

La tenue du dossier « patient » est obligatoire. Il permet d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit la continuité de la prise en charge sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés. Il est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique applicables aux établissements de santé. Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier votre médecin et, pour certaines informations, d'autres personnes au regard de leur mission. Par exemple, le service de facturation qui procède aux télétransmissions à votre caisse d'assurance maladie. Votre médecin, avec votre consentement, pourra également transmettre à d'autres professionnels de santé des informations concernant votre état de santé.

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions,

d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au Cadre du service administratif ou envoyer un mail à dpo@bordeauxnord.com

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) d'une réclamation. Pour plus d'informations, se référer au site internet de la Clinique, mentions légales.

CONSENTEMENT AUX SOINS :

«Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. [...] Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment» (Art. L.1111-4).

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en terme de secret médical.

Selon l'article L.1110-4, *«lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe».*

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique, 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 ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées (document annexé au livret).



QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

- **Le respect du personnel**
« Toute agression physique ou verbale envers le personnel est passible de poursuites judiciaires » (art.433-3 et 222-8 du code pénal). Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables.
- **Détentions illicites**
La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse, est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.
- **Rasoirs / Aiguilles**
Demandez au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques). Ne pas jeter directement dans la poubelle.
- **L'hygiène et le respect des équipements**
Des locaux propres et entretenus sont mis à votre disposition, ainsi que du matériel et mobilier. Vous devez les respecter. En cas de détérioration ou de disparition du matériel ou du mobilier, il vous sera demandé un dédommagement.
- **Le silence**
Le silence est une condition d'une bonne convalescence des malades, merci de le préserver.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « *personne de confiance* », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment (document annexé au livret).

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le comité d'éthique a une mission de veille des bonnes pratiques dans tous les domaines de la vie de notre établissement.

En lien avec la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, le comité d'éthique est là pour aider l'ensemble du personnel à progresser dans une affirmation et une application concrète de plus en plus grande des principes et valeurs auxquels le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine croit et qui constituent sa force.

PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

La Maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite, en collaboration avec l'EFS (Établissement Français du Sang), propose aux mères de participer au don de sang placentaire lors de l'accouchement.

Par ailleurs, le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, très impliqué dans les activités de prélèvements et de transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus, le réseau CORENTAIN.

Ce réseau a pour objectifs de sensibiliser et d'informer les professionnels de la santé et le grand public de l'importance des dons et des prélèvements d'organes en vue d'une greffe.

Selon l'article L.671-7 du code de la santé publique (loi bioéthique 94-654 du 29 juillet 1994 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnostic prénatal), des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un prélèvement.

Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit.



« Respecter ses devoirs,
c'est aussi garantir ses droits »

4

Démarche Qualité ET GESTION DES RISQUES

De la Polyclinique Bordeaux Rive Droite

Certification et rapport HAS

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les comptes rendus sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr

IQSS

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins.

Ce document est annexé au présent livret.

Ces indicateurs sont également disponibles sur le site QualiScope de la HAS :

<https://www.has-sante.fr>

Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent ni le nom, prénom, date de naissance ou adresse du patient.

Les données collectées sont les suivantes :

Age, sexe, durée du séjour, date de sortie, données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier. Ces données sont destinées uniquement aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs et aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données.

Vous pouvez vous y opposer au cours de votre séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de votre séjour auprès de l'établissement de santé.

LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

• **La conférence médicale d'établissement**

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

• **Le comité des vigilances et de gestion des risques**

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

• **Le comité de lutte contre les infections nosocomiales**

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales.

Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment postopératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité standardisé : support du recueil des indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales.

Il prend en compte l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins, les moyens mobilisés et les actions mises en place.

L'ensemble des indicateurs font l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et sont également disponibles sur le site Internet :

www.bordeauxnord.com

• **Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance**

Il met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang Aquitaine - Limousin.

• **Le Comité de Lutte contre la Douleur**

Selon l'article L.1110-5 du code de la santé publique : « (...) Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ».

Ainsi, le CLUD veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur. (Cf. : document Pris en charge de la Douleur - La Douleur, parlons-en !).

• **Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition**

Le CLAN participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition.

Il définit des actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels et prépare le programme annuel d'actions.

Il conduit des phases d'évaluation des actions entreprises et fournit un appui méthodologique aux différents professionnels concernés.

• **Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles**

La mission du COMEDIMS est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.



La Polyclinique Bordeaux Rive Droite s'est engagée dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte.

Ainsi, les instances et les groupes de travail œuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.

• La commission des usagers (CDU)

Conformément à la loi du 4 mars 2002, une Commission des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CDU) a été mise en place. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions d'accueil et de prise en charge.

Si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation, merci d'adresser un courrier à l'attention de la direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers.

Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers. Leurs coordonnées sont disponibles à l'accueil sur simple demande.

Son travail fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé. La liste de la CDU est affichée au niveau de l'accueil et vous sera remise sur simple demande.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une éco-politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

La maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite est également labellisée IHAB depuis décembre 2016. Cette démarche de soins « Initiative Amis des Bébés » garantit des soins centrés sur les rythmes de l'enfant. Engagement et partenariat auprès des parents pour des soins alliant qualité et sécurité dans un climat d'écoute et de confiance. La Polyclinique a renouvelé son label en 2021.

La Maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite est lauréate de la catégorie « Entreprises » des Trophées Agenda 21 de la Gironde 2011.

En 2009, le Groupe des Polycliniques Bordeaux Nord Aquitaine, accompagné par l'Association Habitat Santé Environnement, a mis en place plusieurs démarches « développement durable » dans ses 7 établissements ; le site pilote choisi a été la Maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite à Lormont. Des ateliers « santé environnementale » sont ouverts aux futurs parents.

Depuis 2017, la maternité est également labellisée Maternité Saine. Ce label garantit aux usagers et aux soignants une maternité saine sur le plan environnemental.



5

VOTRE DÉPART

Les démarches administratives

REMARQUES

- Pensez à vous adresser au secrétariat du chirurgien si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant...

- **Avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :**

- > vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (videz le coffre de votre chambre),
- > demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.

Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- S'acquitter du forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire.
- S'acquitter, avant votre départ, des divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Établir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation serait programmée.
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'Assurance maladie.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

(Voir tarifs en annexe.)

- **Les frais de séjour**

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

Si vous êtes assuré(e) social(e) : soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% (20% des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur), soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120€) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.).

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : renseignez-vous au bureau des admissions.

- **Le ticket modérateur forfaitaire**

Un ticket modérateur forfaitaire de 24 € s'applique, fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120 € (document annexé au livret).

- **Le forfait journalier obligatoire**

Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés comme publics depuis 1983.

Son montant est fixé par voie réglementaire. (Cf. : fiche jointe « Prestations facultatives ».)

- **Le supplément pour une chambre particulière**

Voir les modalités développées dans le chapitre « Votre Arrivée », ainsi que les tarifs de l'établissement qui sont annexés au présent livret.

- **Les honoraires médicaux**

Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral.

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur 2).

Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation).

Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté.

Ces frais (frais de séjour et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.



VOTRE SORTIE

Votre sortie a été prononcée par le médecin, la veille pour le lendemain. Les sorties s'effectuent le matin à partir de 9h. Vous devez libérer votre chambre et réaliser les formalités avant 11h.

E-Satis

Si vous êtes hospitalisé pour une durée de 48 heures ou plus, une adresse mail vous sera demandée afin que la Haute Autorité de Santé puisse recueillir votre satisfaction via un questionnaire à compléter en ligne.

REMARQUE

Si vous n'habitez pas le département de la Gironde, votre organisme de Sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris(e) en charge à 100%, dans ce cas la différence est à votre charge.

LES AUTRES FRAIS À VOTRE CHARGE

(téléphone, télévision...)

Ils doivent être réglés au bureau des sorties ou à la boutique.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé.

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, « *lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé.* ».

TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

Informez-vous auprès de votre caisse de Sécurité sociale et de votre Assurance complémentaire maladie sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

USAGERS, VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

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



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.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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



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.



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.



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.



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. 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.



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



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.



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



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.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humaine, cette charte sera appliquée dans son esprit.

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application

L'ENFANT HOSPITALISÉ

CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

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**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les 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

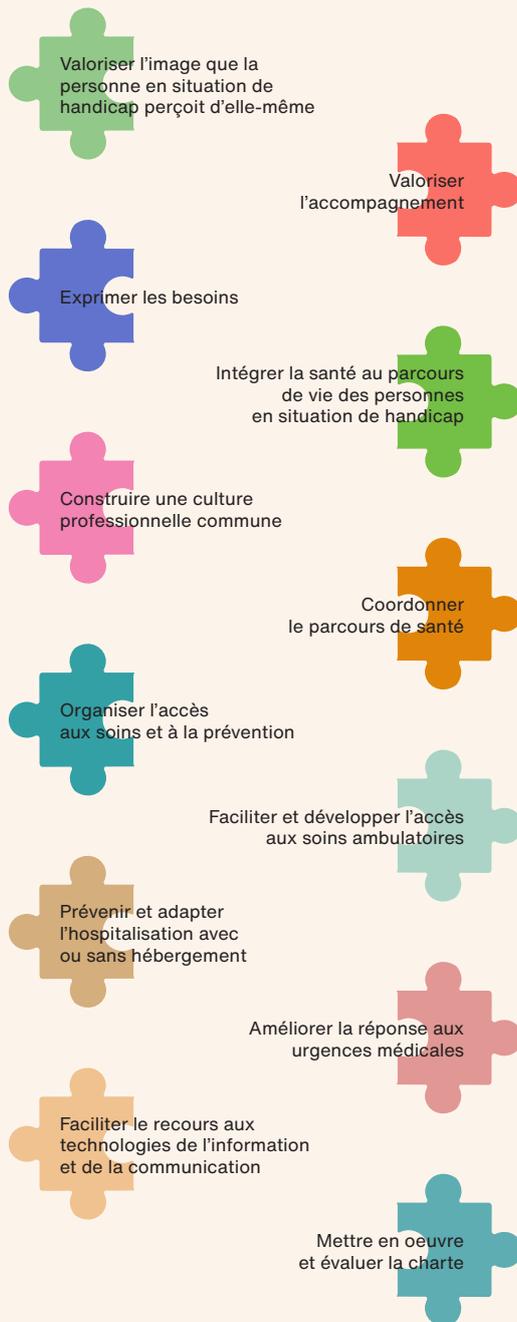
L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

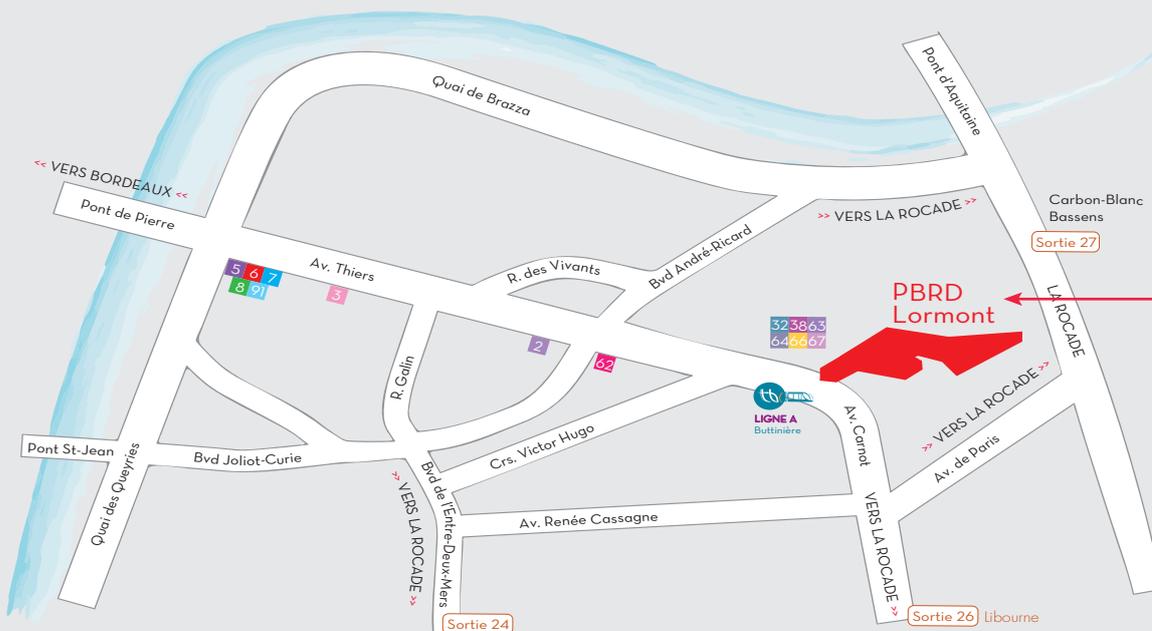
10

L'**intimité de chaque enfant doit être respectée**. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP





POLYCLINIQUE BORDEAUX RIVE DROITE

24 rue des Cavailles
33 310 Lormont
Tél. : 05 57 80 84 84
Fax : 05 57 80 84 80

POLYCLINIQUE BORDEAUX NORD AQUITAINE

15 à 35 rue Claude Boucher
33077 Bordeaux Cedex
Tél. : 05 56 43 71 11
Fax : 05 56 43 73 95

POLYCLINIQUE BORDEAUX CAUDÉRAN

Quartier des Pins Francs -
19 rue Jude
33 200 Bordeaux Caudéran
Tél. : 05 56 17 16 21
Fax : 05 56 42 35 28

POLYCLINIQUE MARZET

40 boulevard d'Alsace-Lorraine
64000 Pau
Tél. : 05 59 92 72 72
Fax : 05 59 02 41 26

NOUVELLE CLINIQUE BEL-AIR

138 av. de la République
CS 11 425
33073 Bordeaux Cedex
Tél. : 05 57 81 06 05
Fax : 05 57 81 06 39

CLINIQUE D'ARCACHON

PÔLE DE SANTÉ D'ARCACHON

Avenue Jean Hameau
TSA 11 100
33 164 La Teste-de-Buch Cedex
Tél. : 05 57 72 26 00
Fax : 05 57 72 26 21

POLYCLINIQUE DE NAVARRE

8 boulevard Hauterives
64705 Pau Cedex
Tél. : 05 59 14 54 54
Fax : 05 59 14 55 54

CLINIQUE OPHTHALMOLOGIQUE ORL THIERS

144 - 148 avenue Thiers
33 100 Bordeaux
Tél. : 05 57 77 67 76
Fax : 05 57 77 67 30

EHPB ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT PARC DU BÉQUET

344 route de Toulouse
33 130 Bègles
Tél. : 05 56 49 26 06
Fax : 05 56 49 87 63

CLINIQUE DE COGNAC

71 Avenue d'Angoulême
16100 Châteaubernard
Tél. : 0 806 00 30 03

Vous pouvez nous rejoindre sur les réseaux sociaux suivants :

Facebook - LinkedIn  

Ainsi que sur notre site internet : polycliniquebordeauxrivetedroite.fr

