



CENTRE MÉDICO-CHIRURGICAL ET MATERNITÉ  
**CMC WALLERSTEIN**

# Bienvenue **LIVRET D'ACCUEIL**

# SOMMAIRE

---

Historique, valeurs et missions	3
Présentation des activités médicales et chirurgicales	5
Votre arrivée, une prise en charge privilégiée	7
Votre séjour, un accompagnement personnalisé	9
Les droits et les devoirs du patient	11
Démarche qualité et gestion des risques	13
Votre départ, les démarches administratives	15



# LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour être hospitalisé(e).

La Direction du Centre Médico-Chirurgical Wallerstein vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance. L'équipe médicale et notre personnel mettront tout en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité afin de rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services sont les bienvenues. Nous vous remercions de bien vouloir utiliser le questionnaire de satisfaction, en annexe dans la brochure, et de le remettre lors de votre sortie à l'infirmière du service, à l'accueil ou encore de le glisser dans la boîte aux lettres prévue à cet effet au standard.

Nous vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.

Le Directeur

## HISTORIQUE, VALEURS ET MISSIONS



### VALEURS ET MISSIONS

Le Pôle Santé du Nord Bassin dispense des soins médicaux, chirurgicaux et obstétricaux de proximité, conformément aux objectifs de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Il assure avec dynamisme les missions de soins pluridisciplinaires, et répond aux besoins médicaux et chirurgicaux du canton d'Audenge et de ses alentours. Afin de favoriser l'accessibilité financière de tous, l'établissement pratique le « **zéro reste à charge** » : pas de dépassements d'honoraires à la charge du patient lors d'une hospitalisation au sein du Centre Médico-Chirurgical Wallerstein.

Le Pôle Santé du Nord Bassin entend poursuivre sa modernisation et son développement dans le but d'offrir à tous les patients les services et les équipements nécessaires à une prise en charge de qualité. C'est ainsi qu'ont été créés un service de dialyse médicalisée, ouvert en janvier 2013 ; un service d'IRM, complémentaire du scanner, opérationnel depuis février 2013 ; et un service des urgences agrandi et rénové.

### HISTORIQUE

Sophie Wallerstein hérite en 1872 du château d'Arès (aujourd'hui MGEN) et d'une vaste exploitation forestière (une partie des terres sera consacrée un siècle plus tard à la construction du Centre Médico-Chirurgical).

Sans descendance, elle crée en 1904 la Fondation Wallerstein qui finance, construit et administre le seul hôpital à 50 km à la ronde, aujourd'hui « EHPAD Paul Louis Weiller ».

Sophie Wallerstein poursuivra jusqu'à sa mort son action philanthropique qui lui vaudra dans le pays le surnom de « Tante Sophie ».

À sa mort en 1947, Paul Louis Weiller devient le Président de la Fondation Wallerstein, aujourd'hui « Association des Amis de l'Œuvre Wallerstein ». Il décide en 1975, en accord avec les tutelles, la construction du Centre Médico-Chirurgical et Maternité pour répondre aux besoins sanitaires de la région. Il faudra 18 mois pour achever ce projet de 86 lits dont on dira à l'époque « qu'il était surdimensionné ».

Paul Annik Weiller assumera à la suite de son père la Présidence de l'Association jusqu'à son décès en 1998. Sa sœur, Marie-Elisabeth Irisarri Weiller lui succèdera.

Depuis juillet 2006, Maria Pilar de la Béraudière en assure la Présidence.



## ACTIVITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

Le Centre Médico-Chirurgical et Maternité Wallerstein est un établissement de proximité, à but non lucratif, reconnu d'utilité publique.

Sa capacité d'accueil est de **124 lits en hospitalisation complète et 15 places en secteur ambulatoire**. Il compte :

- près de 28 000 hospitalisations par an,
- plus de 19 000 passages aux urgences.

L'établissement a mis en place le principe du « **zéro reste à charge** ». **Aucun dépassement d'honoraires ne sera à la charge du patient lors d'une hospitalisation au sein de l'établissement. Si votre mutuelle ne pratique pas le tiers payant, une facture acquittée vous sera remise pour vous faire rembourser.**



### NOS SPÉCIALITÉS

- Anesthésie Réanimation chirurgicale
- Cardiologie
- Chirurgie digestive - Proctologie
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie reconstructrice
- Dermatologie
- Endocrinologie - Diabète
- Gastroentérologie
- Gériatrie
- Gynécologie médicale et chirurgicale
- Médecine interne
- Neurologie
- Obstétrique
- Ophtalmologie médicale et chirurgicale
- Orthopédie et traumatologie
- Oto-rhino-laryngologie
- Pédiatrie
- Pneumologie
- Soins palliatifs
- Stomatologie
- Urologie

### UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

- **Le bloc opératoire**
  - 5 salles de chirurgie et d'endoscopie
  - 1 salle de réveil avec 8 postes monitorés
  - 1 unité de Surveillance Continue (USC)
- **Le centre de consultations externes**
  - 17 cabinets médicaux de consultations
- **L'imagerie médicale**
  - Radiologie - Scanner - IRM
- **La kinésithérapie**
- **L'orthoptie**
- **Les urgences 24h/24**
- **La dialyse**

## LA MATERNITÉ

Une équipe de gynécologues-obstétriciens, sages-femmes, pédiatres et aides-puéricultrices assurent une garde permanente à tour de rôle, 24H/24, assistés par les anesthésistes. Le service de maternité de la Clinique travaille en étroite liaison avec le réseau Aquitain Périnat. Les parturientes bénéficient de tous les services : la préparation à l'accouchement, l'apprentissage de la toilette du nouveau-né, l'allaitement... dans un environnement calme et apaisant. Vous y trouverez des chambres entièrement équipées (téléphone, télévision...) au cœur d'un parc classé en bordure de la plage.

**Le service comprend 2 blocs obstétricaux, 1 salle de pré-travail, 1 salle de réanimation néonatale et 11 lits.**



## 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.

Les avantages sont multiples : confort, qualité de soins, retour au domicile le jour même. Renseignez-vous auprès de votre chirurgien, il vous indiquera si vous pouvez bénéficier de ce type de prise en charge.



## LES LABORATOIRES

Le Centre Médico-Chirurgical Wallerstein collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomie pathologie qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés prescrits au cours de votre hospitalisation.

## LES CONSULTATIONS

De nombreux spécialistes consultent sur place, également dans deux centres de consultations externes. Vous trouverez la liste des médecins exerçant leur activité au sein de l'établissement, ainsi que leurs spécialités et coordonnées, sur une fiche spécifique annexée au présent livret. Possibilité de prise de rendez-vous en ligne sur le site : [www.cmcwallerstein-ares.com](http://www.cmcwallerstein-ares.com).

## LA PHARMACIE

La pharmacie à usage intérieur du Centre Médico-Chirurgical Wallerstein 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. Elle est placée sous la responsabilité d'un pharmacien gérant, salarié de l'établissement.

**Vous devez impérativement vous munir de la dernière ordonnance lors de votre hospitalisation.**

## LA CONSULTATION MÉMOIRE

Une consultation mémoire de proximité pour établir un bilan neuro-psychologique (bilan mémoire) existe au sein de l'établissement, sur rendez-vous. N'hésitez pas à vous renseigner.

## L'ACCOMPAGNEMENT EN SOINS PALLIATIFS

L'EMSP (Équipe Mobile de Soins Palliatifs) et de soins de support peut vous accompagner, selon votre souhait et sans caractère obligatoire, ainsi que votre entourage, dans votre parcours de soins.

## UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

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

Le médecin, responsable de votre hospitalisation, vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et pourra également recevoir votre famille, sur rendez-vous.

Il communiquera les éléments de votre séjour à votre médecin traitant pour garantir une continuité des soins après votre sortie. **Vous devez prendre rendez-vous avec votre médecin traitant sous huitaine pour la poursuite des soins.**

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

## L'ÉQUIPE SOIGNANTE

L'équipe soignante est pluridisciplinaire, composée d'infirmiers et d'aides-soignants. Kinésithérapeutes, psychologue, diététicienne et autres personnels spécialisés collaborent avec l'équipe soignante et peuvent intervenir tout au long de votre prise en charge.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien de votre chambre et de votre environnement, se chargent également de la distribution des repas.

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

**Notre établissement est partie prenante dans la formation des futurs professionnels de santé. Aussi, vous pourrez rencontrer des étudiants en soins infirmiers, en radiologie...**

## IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Les personnels sont identifiés par un badge nominatif et par la couleur des tenues.



Sage-femmes  
Infirmières



Cadres santé



Aides-soignantes  
Aides-puéricultrices



Agent de service hospitalier



Brancardiers

# VOTRE ARRIVÉE, UNE PRISE EN CHARGE PRIVILÉGIÉE

## STANDARD/ACCUEIL

L'accueil au public est assuré de 7h00 à 20h30.  
Le standard téléphonique est assuré 24h/24.

Vos proches pourront vous appeler directement dans votre chambre au numéro personnel qui vous a été remis par le standard.

## HORAIRES D'OUVERTURE

Bureau des préadmissions et admissions :

- Lundi au vendredi de 8h00 à 19h30
- Samedi de 8h00 à 13h00 et de 13h30 à 18h30

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

- Votre **carte d'identité ou votre passeport**, ou le cas échéant, votre carte de séjour.
  - » Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille).
- Votre **carte Vitale et son attestation**, ainsi que votre **prise en charge au titre de la couverture médicale universelle (CMU)** si vous en bénéficiez.
  - » Pour les enfants, il est nécessaire d'apporter la carte Vitale du parent.
- Votre **carte de mutuelle** en cours de validité.
- Le **document remis par votre employeur** si vous êtes victime d'un accident du travail.
- La **carte européenne d'assurance maladie** 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, ainsi que votre passeport ou carte d'identité en cours de validité. Règlement total par carte bancaire ou en espèces.

## LA PRÉ-ADMISSION

Afin de préparer au mieux votre séjour, vous devez effectuer vos démarches administratives de pré-admission au bureau des entrées, le plus tôt possible (jour de la consultation avec le chirurgien ou de l'anesthésiste).



## LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Une consultation pré-anesthésique est obligatoire pour les patients devant subir une intervention chirurgicale ou un examen en endoscopie. Cette consultation doit être faite au minimum 48 heures avant toute admission. Les coordonnées du cabinet des anesthésistes vous seront données par votre chirurgien.

- Si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.
- Il est indispensable que vous apportiez les ordonnances médicales relatives à vos traitements en cours.
- Des examens complémentaires (bilans sanguins, radiologies, etc.) pourront être prescrits et réalisés à l'issue de cette consultation.

### 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 préopératoires.
- De **modifier** les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie.
- De vous **remettre** le formulaire de consentement anesthésique à rapporter lors de votre admission.
- De **poser** d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

## LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous souhaitez une chambre individuelle, ou un lit accompagnant, nous vous invitons à en formuler la demande lors de votre préadmission pour que, **selon les disponibilités**, nous puissions vous satisfaire.

Les suppléments à régler pour ce service sont affichés au bureau des admissions.

## STATIONNEMENT

L'établissement met à votre disposition un parking gratuit. Pour la sécurité de tous et le passage des véhicules prioritaires (pompiers, ambulances), il est impératif de respecter la signalétique et les marquages au sol.

L'établissement décline toute responsabilité pour les véhicules et leurs contenus qui stationnent sur le parking.

## VOTRE ARRIVÉE

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

- Le  **carnet de santé**  s'il s'agit d'un enfant.
- Vos  **derniers examens radiologiques** .
- Vos  **examens de laboratoire**  effectués au préalable.
- Votre  **carte de groupe sanguin** , avec double détermination.
- Les  **ordonnances médicales**  relatives à votre traitement personnel en cours.
- Les  **documents d'admission complétés** , remis par le médecin lors de la consultation de pré-hospitalisation.

Si vous êtes arrivé(e) en urgence, ces formalités pourront être effectuées ultérieurement auprès du bureau des admissions.

Veillez signer et remettre au personnel soignant lors de votre admission :

- Le consentement éclairé à une intervention chirurgicale.
- Le consentement éclairé d'anesthésie.
- La fiche de désignation de la personne de confiance.
- L'autorisation de soins pour un patient mineur ou majeur protégé.

## HORAIRES DES ADMISSIONS

L'heure d'entrée vous sera précisée par le chirurgien.

## 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.

## LES ENFANTS

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 sans autorisation conjointe**, le père ou la mère ayant l'autorité parentale devra fournir obligatoirement un justificatif.

## VOUS ACCOMPAGNEZ UN MINEUR

Sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par le ou les titulaires de l'autorité parentale

## VOUS ACCOMPAGNEZ UN MAJEUR PROTÉGÉ (sauvegarde de justice, curatelle simple ou renforcée, tutelle)

Il convient de préciser que :

- le majeur placé sous sauvegarde de justice consent seul à tous les actes médicaux.
- Le majeur placé sous curatelle consent seul aux actes médicaux courants.
- Le majeur placé sous tutelle consent à l'acte médical envisagé lorsque son état de santé le permet. Pour le même acte médical, le consentement de son tuteur doit obligatoirement être recueilli..

## IDENTITOVIGILANCE

Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) vous sera demandée dès la préadmission afin de pouvoir vérifier votre identité : nom de naissance, nom marital le cas échéant, prénom, date de naissance. Ces éléments permettent une identification correcte de toutes vos données médicales dans le cadre de l'identitovigilance qui s'inscrit dans une politique de prévention des risques.

La « carte vitale » n'est pas un document permettant de valider l'identité.

## CONFIDENTIALITÉ DU SÉJOUR

Chaque patient a la possibilité de demander que son hospitalisation revête un caractère privé en sollicitant la non divulgation de sa présence à la Clinique (cf. Charte de la personne hospitalisée). La confidentialité n'est pas l'anonymat qui est réservé à des cas très précis.



# VOTRE SÉJOUR, UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

## LES CHAMBRES

Les chambres sont toutes équipées des éléments de confort quotidien indispensables à votre bien-être et à celui de vos accompagnants ou visiteurs. Votre sécurité est assurée par des sonnettes d'appel placées en tête de lit et dans le cabinet de toilette.

Un dispositif de solution hydro-alcoolique est mis à votre disposition dans chacune des chambres.

Une chambre particulière peut vous être accordée sur demande selon les possibilités et selon les services. Les suppléments sont affichés au bureau des admissions.

## LES VISITES

Les visites sont autorisées de 12h à 20h. Il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre.

En Unité de Surveillance Continue, **une seule personne est autorisée lors de chaque visite entre 15h et 17h.**

**Ce service est interdit aux enfants de moins de 12 ans.**

Par mesure d'hygiène et de sécurité, nous déconseillons les visites de personnes enrhumées ou porteuses d'une infection virale.



## LES REPAS

Un choix de menus adaptés à votre régime alimentaire vous est proposé par le service restauration. La diététicienne intervient dans l'élaboration des menus.

Les aliments dans leur composition sont susceptibles de contenir certains allergènes. Si vous êtes sujet à une allergie, veuillez le signaler au personnel soignant dès votre arrivée.

**Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :**

- Petit déjeuner : de 7h30 à 8h
- Déjeuner : de 11h30 à 12h
- Dîner : de 18h30 à 19h

En cas d'admission en dehors des horaires ci-dessus, un plateau repas présélectionné vous sera servi.

**Il est interdit d'apporter ou de se faire apporter des denrées alimentaires sauf autorisation préalable du médecin ou de l'équipe soignante.**

## LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Si vous souhaitez que l'un de vos proches vous accompagne en chambre particulière, des prestations hôtelières sont prévues pour les accompagnants selon les possibilités et les services. Les suppléments sont affichés au bureau des admissions.



## RESTAURANT SELF

Les accompagnants ont la possibilité de se rendre au restaurant self au niveau 0, muni d'un ticket repas acheté à l'accueil (prix affiché).

## POINT DE VENTE

Des distributeurs automatiques de boissons fraîches, de boissons chaudes et de friandises sont à votre disposition au niveau 1 de l'établissement (au niveau de l'escalier central).

## MULTIMÉDIAS

Chacune des chambres est équipée d'un écran multimédia(s) répondant à un besoin de divertissement et de services pratiques : télévision, internet, téléphone, jeux, journaux, musique, radio, etc.

### Accès web et wifi

Pour des raisons de sécurité, vous devez signaler au service si vous apportez un ordinateur portable. Vous avez la possibilité d'avoir un accès Internet via le réseau wifi de l'établissement, sous réserve d'un code accès personnel moyennant des frais. Veuillez vous adresser au standard pour obtenir le code d'accès.

### Téléphone

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels. Pour vous permettre de l'utiliser à votre gré, un code confidentiel vous a été remis lors de votre admission, avec la procédure à suivre. Un téléphone public est également à votre disposition au niveau 1 de l'établissement. En raison du risque d'interférences avec les appareils médicaux, l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

## 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, ordinateur, et, si vous en êtes porteur, d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (auditives, dentaires, lunettes...). Vous avez à disposition un coffre fort le cas échéant, dans le service.

À défaut de ces précautions, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

## VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos effets de toilette : linge de corps, pyjama ou chemise de nuit, pantoufles, linge de toilette (gant, serviette éponge), nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, sèche cheveux...), serviette de table.

## LE COURRIER

Il est distribué quotidiennement. Veuillez prévenir l'expéditeur de mentionner nom, prénom et numéro de chambre. Vous pouvez aussi expédier votre courrier timbré en le déposant à l'accueil situé au niveau 1.

## PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Vous pouvez faire appel à un(e) coiffeur, un(e) pédicure... de votre choix. Ces prestations sont à régler directement. Nous vous remercions d'en informer le service qui en tiendra compte dans l'organisation des soins.

## SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est là pour répondre à vos questions et vous aider sur l'accès aux droits, le retour à domicile, les structures et le domaine professionnel.

Dans le cadre du respect du secret professionnel qui régit la profession d'assistante sociale, elle peut intervenir à votre demande. Si vous désirez la contacter, parlez-en à l'infirmière.



## ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Un soutien psychologique peut être proposé aux patients hospitalisés tout au long du séjour. Ce soutien vise à améliorer la qualité du vécu, notamment pour les patients qui doivent faire face à des maladies graves ou pour ceux qui subissent des interventions chirurgicales importantes. Si vous désirez contacter la psychologue, parlez-en à l'infirmière ou au médecin.

## BÉNÉVOLES

Des associations œuvrent au sein de l'établissement. Veuillez vous renseigner auprès des professionnels de santé.

## VIE SPIRITUELLE

Vous pourrez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs (laïcité), ainsi que celui d'autrui. Vous êtes également libre de contacter le représentant du culte de votre choix.

Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres.

# 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. Des consignes de sécurité sont affichées à chaque étage. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours sont signalées. L'ensemble de l'établissement est muni d'un Système de Sécurité Incendie (SSI) validé par la Commission de sécurité.

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.

### Les fleurs

Par mesure d'hygiène, nous vous remercions de ne pas introduire de fleurs coupées ni de plantes en pots dans l'établissement.

### Le silence

Merci de le préserver.

### 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.

### Information pratique :

Tabac info service 39 89

## 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 dispose 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 ».



## 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.

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

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.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le strict respect du secret médical, le CMC Wallerstein gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients hospitalisés.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, font l'objet d'un enregistrement informatique.

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996, relatif au recueil et au traitement des données médicales visées à l'article L 710-6 du Code de la Santé Publique, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale. (Articles 24, 26, 27, 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relatifs à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

**Les informations requises à la continuité des soins sont systématiquement transmises à votre médecin traitant, sauf opposition de votre part.**

## LE 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).

Les informations sont systématiquement transmises à votre médecin traitant sauf opposition de votre part.

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 ».

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées prévu à l'article L.1111-11 du code de la santé publique.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, et en particulier :

- Limiter ou arrêter les traitements en cours.
- Être transféré(e) en réanimation si votre état de santé le requiert.
- Être mis(e) sous respiration artificielle.
- Subir une intervention chirurgicale.
- Être soulagé(e) de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, **excepté dans 2 cas :**

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal) ;
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Les directives anticipées peuvent être rédigées par toute personne majeure. La personne majeure protégée peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille, s'il existe.

Vous pouvez demander des renseignements complémentaires ainsi que des modèles de directives anticipées à l'infirmière du service ou au médecin.

## 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 considèrera 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.

## PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Selon l'article L.671-7 du code de la santé publique, des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus au don.

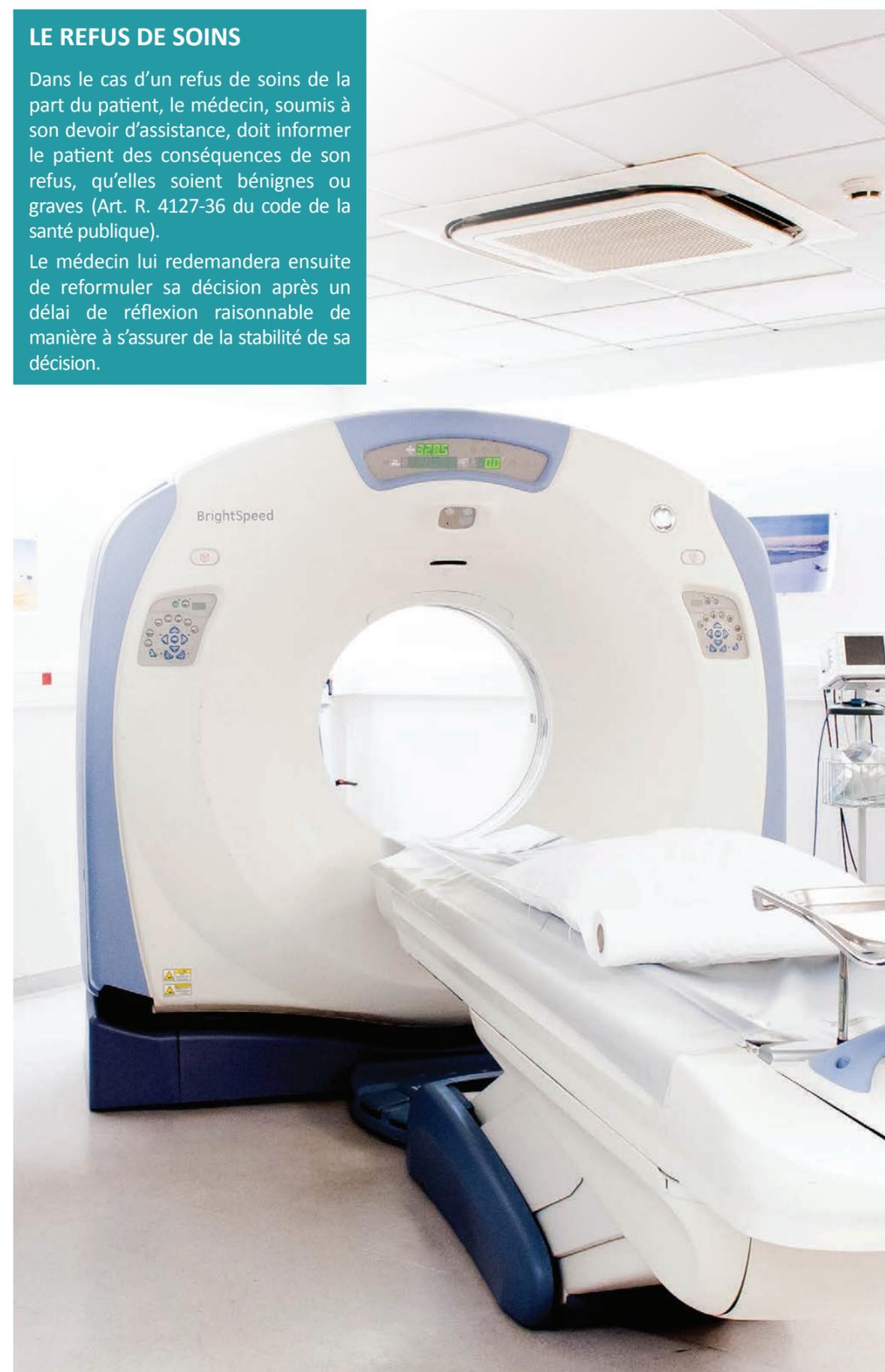
Aussi, toute personne peut expressément refuser le prélèvement de ses organes en s'inscrivant au Registre national des refus des dons d'organes.

Si vous n'avez pas fait connaître de votre vivant votre refus au don d'organes (verbalement, par écrit ou par inscription sur le Registre), vous êtes supposé consentir au prélèvement de vos organes après votre mort.

## LE REFUS DE SOINS

Dans le cas d'un refus de soins de la part du patient, le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit informer le patient des conséquences de son refus, qu'elles soient bénignes ou graves (Art. R. 4127-36 du code de la santé publique).

Le médecin lui redemandera ensuite de reformuler sa décision après un délai de réflexion raisonnable de manière à s'assurer de la stabilité de sa décision.



# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

## 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 audits sont effectués par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

## LES GROUPES DE TRAVAIL

### Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.)

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment post-opératoires, la lutte contre les bactéries multi résistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

L'hygiène des mains est l'affaire de tous. Des solutions hydro-alcooliques sont disponibles dans l'établissement pour être utilisées par tous.

### Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.)

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.

### Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

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.

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

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Les informations concernant les certifications et indicateurs sont disponibles sur un site unique :

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



## Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (C.S.T.H.)

Le Comité veille au bon fonctionnement du dispositif de sécurité transfusionnelle. Il propose toute recommandation nécessaire à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle des patients hospitalisés et à l'application des bonnes pratiques d'hémovigilance.

## La Commission des Usagers (C.D.U.)

Conformément au décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016, une Commission des Usagers a été mise en place. 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. Son travail fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'établissement intègre les préconisations du « Grenelle de l'environnement » en matière d'écologie et de développement durable.

Engagé dans une politique dynamique avec une réelle volonté de réduire ses impacts environnementaux, l'établissement s'engage à poursuivre une utilisation raisonnée des ressources notamment dans les domaines de l'énergie, de l'eau et du papier, à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement notamment l'air, les effluents liquides et les déchets, et à préserver ses espaces boisés.

# VOTRE SORTIE, LES DÉMARCHES

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.

Nos équipes sont à votre disposition pour vous aider à accomplir les formalités nécessaires.

**Lors de votre sortie, le secrétariat médical vous remettra :**

- Les documents relatifs à votre hospitalisation : radios, résultats d'examens biologiques, etc.
- L'arrêt de travail si le médecin l'a prescrit, ainsi que le rendez-vous pour une éventuelle visite de contrôle.
- Si le traitement doit être poursuivi après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à poser des questions sur cette prescription au médecin ou à l'infirmière.

Votre médecin traitant sera informé des éléments médicaux relatifs à votre hospitalisation. Vous devez prendre contact avec lui dès votre sortie.

Si votre état de santé nécessite un séjour de convalescence ou de soins de suite et de réadaptation, votre dossier fera l'objet d'une étude en commission dans l'établissement sollicité et sera ou non validé. En cas d'hospitalisation à domicile (H.A.D.), toutes les modalités seront envisagées préalablement à votre sortie.

## LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

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

- **Vérifier et compléter** éventuellement votre dossier administratif.
- **Régler le forfait journalier** s'il n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance.
- **Régler avant votre départ les divers suppléments** restant à votre charge.



## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

### • 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) :** vous êtes redevable de la totalité des frais. Renseignez-vous au bureau des admissions.

### • Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120€.

### • 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.

### • Le forfait administratif

Ce forfait rémunère les démarches effectuées par le service administratif de l'établissement pour votre compte (suivi des prises en charge, appel des différentes caisses, régime obligatoire ou complémentaire, etc.).

### • Le supplément pour une chambre particulière, un lit accompagnant.

### • Les autres frais à votre charge (multimédias)

## REMARQUE

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
- Demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.



## TRANSPORT SANITAIRE

Une prescription médicale de transport peut vous être fournie pour votre retour à domicile.

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour, et de répondre toujours plus à vos attentes, nous vous proposons un questionnaire de satisfaction que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir compléter.

Il peut être consulté sur votre écran multimédias et rempli directement.



# Charte de la personne hospitalisée

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

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