LIVRET D'ACCUEIL

CLINIQUE TOULOUSE LAUTREC

ALBI

CLINIQUE
Toulouse
Lautrec

POUR ACCÉDER À LA CLINIQUE

EN TRANSPORTS EN COMMUN
LIGNE L ET F1
ARRÊT BOULEVARD ANDRIEU

LES HORAIRES ET LE PLAN DU RÉSEAU SONT DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE L'ALBIGEOIS, ONGLET TRANSPORTS.

EN VOITURE
L'ACCÈS À LA CLINIQUE SE FAIT PAR LA RUE JACQUES MONOD, UN PARKING EST ACCESSIBLE À TOUS LES VÉHICULES.

ÉDITO DE LA DIRECTION

Madame,
Monsieur,

Votre état de santé nécessite un séjour dans notre établissement de soins. Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique Toulouse Lautrec. L'équipe médicale, soignante et administrative est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue au sein de son établissement.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Pour compléter votre information et préparer votre séjour, nous vous invitons à consulter notre site internet www.clinique-toulouse-lautrec.com

Dès votre admission au sein de la Clinique Toulouse Lautrec, et tout au long de votre séjour, vous serez accompagné(e) et pris(e) en charge par une équipe soignante qui met ses compétences et sa vigilance à votre service, afin que votre séjour se déroule le plus sereinement possible.

Pour la sécurité et la qualité de la vie quotidienne de tous, nous vous demandons de respecter les règles de vie collective détaillées dans ce livret.

Notre volonté est de rester constamment à votre écoute. Votre avis et votre participation active seront régulièrement sollicités. À cet effet, il vous sera proposé de nous faire part de votre retour d'expérience en répondant au questionnaire interne à la fin de votre séjour puis au questionnaire e-SATIS, qui vous sera envoyé par mail quelques jours après votre sortie. Ces derniers nous permettent de recueillir vos appréciations, suggestions et/ou commentaires afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

La Direction et l'ensemble des équipes de la Clinique Toulouse Lautrec vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.

Sommaire

01 . La Clinique Toulouse Lautrec

. Présentation de la Clinique / **4**
. L'offre de soins / **5**
. Présentation du Groupe Clinipole / **6**

02 . Votre séjour

. Préparez votre séjour / **8**
. Conditions de séjour / **10**
. Votre sortie / **13**

03 . Vos droits

. Désignation de la personne de confiance / **16**
. Désignation d'une personne à prévenir / **16**
. Protection de vos données personnelles / **16**
. Rédaction de vos directives anticipées / **16**
. Dossier médical / **17**
. Plaintes et réclamations / **19**
. Commission Des Usagers / **20**

05 . Nos engagements

. La charte de la personne hospitalisée / **22**
. Démarche qualité et sécurité des soins / **23**
. La lutte contre les infections liées aux soins / **23**
. Prise en charge de la douleur / **24**

01

La *Clinique Toulouse Lautrec*

. Présentation de la Clinique / **4**

. L'offre de soins / **5**

. Présentation du Groupe Clinipole / **6**

Présentation de la Clinique

La Clinique Toulouse Lautrec est un établissement de santé privé, médico-chirurgical, membre du Groupe Clinipole, présidé par le Docteur Serge Constantin.

Dans le but de répondre au mieux aux besoins de santé du bassin Albigeois, la Clinique Toulouse Lautrec est un établissement qui regroupe en un même lieu :

- 17 SPÉCIALITÉS
- 210 COLLABORATEURS
- PLUS DE 50 MÉDECINS
- PLUS DE 10 000 PASSAGES PATIENTS PAR AN

La Clinique n'a cessé de se développer afin d'offrir une prise en charge de qualité, avec comme priorités, l'efficacité médicale et la considération de l'être humain.

La Clinique Toulouse Lautrec dispose d'un Service Médicalisé de Premiers Soins (SMPS) et d'une activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), dont les prises en charge peuvent se dérouler en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour.

Le plateau technique et les spécialités médicales rassemblés au sein de la Clinique Toulouse Lautrec permettent une approche complète de votre santé et une prise en charge personnalisée.

L'offre de soins

Plus de 50 médecins et chirurgiens spécialisés assurent sur site des consultations, des interventions chirurgicales, des soins médicaux et de réadaptation (SMR) et le suivi de votre prise en charge.

La Clinique Toulouse Lautrec dispose d'un plateau technique complet :

- 1 BLOC OPÉRATOIRE COMPRENANT :
  - 8 SALLES D'INTERVENTION
  - 1 SALLE D'ENDOSCOPIE DIGESTIVE ET PULMONAIRE
  - 1 SECTEUR D'INVESTIGATION EN UROLOGIE
  - 1 SALLE DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE
  - 1 UNITÉ DE STÉRILISATION
  - 1 ROBOT CHIRURGICAL DA VINCI
- 1 SALLE DE TEST D'EFFORT
- 3 SALLES DE KINÉSITHÉRAPIE
- 1 CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE
- 1 CENTRE DE PLAIES ET DE CICATRISATION

Grâce à ces technologies de pointe, la Clinique Toulouse Lautrec a développé un pôle d'excellence en urologie mais aussi en ophtalmologie et en chirurgie du rachis.

Service Médicalisé de Premiers Soins (SMPS)

En complément de ce plateau technique, un Service Médicalisé de Premiers Soins (SMPS) permet de bénéficier d'une prise en charge immédiate et sans rendez-vous, par un médecin généraliste et une infirmière.

Ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 19h.

› 05 63 48 46 46

Centre de plaies et de cicatrisation

Le Centre de Plaies et Cicatrisation de la Clinique Toulouse Lautrec propose une prise en charge des patients présentant des plaies chroniques (plaies dont le délai de cicatrisation est allongé). Elle est coordonnée par une infirmière spécialisée en plaies et cicatrisation, des chirurgiens vasculaires et des médecins angiologues.

Ouvert les mardis et jeudis de 9h à 17h.

› 05 63 48 45 03

› cicatrisation@clinique-toulouse-lautrec.com

SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

- Dentaire
- Gastro-entérologie
- Générale, Digestive, Viscérale et Bariatrique
- Maxillo-faciale
- Ophtalmologie
- ORL
- Orthopédie, Traumatologie et Chirurgie du Rachis
- Urologie
- Vasculaire

SPÉCIALITÉS MÉDICALES

- Anesthésie
- Angiologie
- Neurologie
- Pneumologie

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)

- En hospitalisation complète : pneumologie, gériatrie et soins polyvalents.
- En hospitalisation de jour : gériatrie, pneumologie, cardiologie et soins polyvalents.

Présentation du Groupe Clinipole

La Clinique Toulouse Lautrec est membre du Groupe Clinipole, dirigé par le Docteur Serge Constantin et ses fils, Olivier et Thomas Constantin.

Le Groupe Clinipole est l'un des principaux acteurs de soins privés en Occitanie. Il compte 14 établissements couvrant la plupart des disciplines médicales et chirurgicales, et privilégiant la complémentarité de l'offre de soins, pour une meilleure prise en charge du patient.

Expert du secteur sanitaire, il développe également ses activités dans le domaine des seniors et de la petite enfance, avec pour objectif de proposer des services adaptés aux différentes étapes de la vie. Depuis quelques années, le Groupe Clinipole étend son cœur de métier à des domaines connexes au secteur de la santé : la restauration et les services hôteliers.

WWW.GROUPECLINIPOLE.FR

LE GROUPE CLINIPOLE

SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

Cliniques Médico-chirurgicales

- Clinique du Parc, Castelnau-le-Lez
- Clinique Via Domitia, Lunel
- Clinique Toulouse Lautrec, Albi

Établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation

- Clinique du Pic Saint-Loup, St-Clément-de-Rivière
- Clinique Saint-Clément, St-Clément-de-Rivière
- Centre SMR Ambrussum, Lunel
- Clinique Toulouse Lautrec, Albi

Sociétés d'ambulances

- Transports Sanitaires d'Occitanie, Baillargues

Établissements pour l'accueil des personnes handicapées

- MAS Hélios, St-Germé

PETITE ENFANCE

- Crèche L'Étoile Filante, Montpellier

RÉSIDENCES SERVICES SÉNIORS OCCITALIA

- Le Domaine d'Ucétia, Uzès
- Le Flaugergues, Montpellier
- L'Orangerie du Château Levât, Montpellier
- Le Domaine de Maleska, Poussan
- L'Apogée, Castelnau-le-Lez

RESTAURATION

- La Guinguette des Amoureux, St-Mathieu-de-Tréviers

SERVICES HÔTELIERS

- Groupe Clinipole Bio Nettoyage
- Groupe Clinipole Restauration

02

Votre séjour

. Préparez votre séjour / **8**

. Conditions de séjour / **10**

. Votre sortie / **13**

Préparez votre séjour

Afin de préparer au mieux votre séjour, vous devez au préalable réaliser votre consultation de pré-anesthésie et votre pré-admission. Ce livret d'accueil vous a été remis lors de votre consultation avec votre médecin spécialiste. Il contient l'ensemble des informations et documents essentiels à vos démarches administratives et à votre prise en charge. Veillez à le garder avec vous à chaque étape de votre séjour et à compléter l'ensemble des formulaires qu'il contient.

DOCUMENTS À FOURNIR COMPLÉMENTAIRES

Pour les patients mineurs :

- ☐ L'autorisation parentale d'opérer*, signée par les deux titulaires de l'autorité parentale, et un justificatif en cas d'impossibilité d'obtenir l'une des deux signatures (décès d'un parent, garde exclusive…) ;
- ☐ Votre livret de famille ;
- ☐ La carte d'identité de l'enfant et des 2 titulaires de l'autorité parentale.

Pour les majeurs protégés :

- ☐ L'autorisation d'opérer pour les majeurs sous tutelle* ;
- ☐ Le jugement de placement sous tutelle.

DÉMARCHE AUPRÈS DE VOTRE MUTUELLE

Le tiers-payant vous évitera l'avance des frais occasionnés par votre prise en charge. Pour cela, vous devez faire une demande de prise en charge auprès de votre mutuelle, et ce, avant votre admission dans notre établissement.

Si vous êtes domicilié(e) dans l'Union Européenne (hors France), vous devez vous munir :

- ☐ De votre passeport ou d'une pièce d'identité ;
- ☐ De votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80 %) ;
- ☐ D'une attestation de prise en charge de votre caisse d'assurance privée, mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge.

TARIFICATION

Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale (forfait journalier, chambre particulière pour convenance personnelle, télévision, téléphone, et autres prestations) devront être réglés lors de votre sortie (excepté en cas de prise en charge par votre mutuelle).

Vous trouverez en annexe de ce livret les tarifs appliqués pour les divers suppléments, non pris en charge par l'Assurance Maladie.

HONORAIRES

Les honoraires des praticiens du secteur II sont libres. À cet effet, des dépassements d'honoraires peuvent éventuellement être appliqués. Ils peuvent être pris en charge en totalité ou en partie par votre complémentaire santé.

**disponible en annexes*

PRÉPAREZ VOTRE PRISE EN CHARGE

Le jour de votre admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- ☐ Votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité) ;
- ☐ Votre carte vitale ou l'attestation papier relative à vos droits, en cours de validité, mentionnant votre médecin traitant déclaré ;
- ☐ Votre carte de mutuelle ou l'attestation de prise en charge par votre complémentaire santé ou votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU) ou votre attestation d'Aide Médicale de l'État (AME).

Vos effets personnels

Si vous êtes pris en charge en hospitalisation complète, prévoyez pour votre séjour :

- 2 grandes serviettes propres
- 1 pyjama propre
- 1 paire de pantoufles propres ou neuves
- 1 brosse à dents
- 1 dentifrice
- 1 gel douche
- 1 shampooing
- 1 brosse à cheveux

Si vous êtes porteur de lunettes ou d'appareil auditif ou dentaire, pensez à vous munir d'un étui afin de pouvoir les ranger soigneusement tout au long de votre prise en charge, et d'éviter toute perte ou casse.

Nous vous rappelons que la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Avant votre venue dans notre établissement, vous devez :

- récupérer à votre pharmacie le traitement prescrit par votre médecin ainsi que les accessoires (béquilles, attelle, ...) qui seront nécessaires aux suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé ;
- anticiper la venue d'un(e) infirmièr(e) libéral(e) à votre domicile pour les suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé ;
- anticiper vos rendez-vous avec un kinésithérapeute pour les suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé ;
- apporter vos dernières ordonnances de traitements en cours.

À VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

Présentez-vous à l'accueil principal de la Clinique, à l'horaire qui vous a été communiqué lors de votre appel de la veille.

LE PERSONNEL D'ACCUEIL SE TIENT À VOTRE DISPOSITION POUR VOUS RENSEIGNER, VOUS GUIDER, ET RECUEILLIR L'ENSEMBLE DE VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS.

Bien vous identifier, c'est assurer votre sécurité.

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge, votre identité est primordiale.

Pour éviter toute erreur, nous vous demandons de présenter une pièce d'identité officielle lors de vos formalités administratives, et de vérifier systématiquement l'orthographe de vos noms et prénoms.

Un bracelet d'identification sera placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet.

Conditions de séjour

L'accueil de la Clinique Toulouse Lautrec est ouvert de 7h30 à 19h30, 7j/7.

L'ÉQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE EST À VOTRE ÉCOUTE POUR RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DE VOS BESOINS ET VOUS ACCOMPAGNER DANS LES DÉCISIONS CONCERNANT VOTRE SANTÉ OU CELLE DE VOS PROCHES.

VOTRE CHAMBRE

Votre séjour s'effectue en chambre individuelle ou en chambre double, bénéficiant de tout le confort nécessaire. Vous trouverez en annexe de ce livret les offres et prestations hôtelières qui vous sont proposés (formulaire « Engagement hôtelier ») ainsi que les tarifs en vigueur. Si vous êtes hospitalisé(e) en chambre double, dans un souci de respect de la confidentialité des informations vous concernant, le médecin et/ou le personnel peuvent vous recevoir dans un bureau.

ACCOMPAGNANT

En chambre particulière, un lit d'appoint pour une personne accompagnante peut être mis à disposition, pour une ou plusieurs nuits*. Il convient d'en faire la demande le jour même à l'accueil entre 7h30 et 16h.

Vos accompagnants peuvent prendre les petits déjeuners et/ou dîners en chambre, à vos côtés. Pour ce faire, veuillez vous rapprocher de l'accueil de l'établissement, afin de prendre connaissance des modalités (tarifs indiqués en annexe). Un seul repas supplémentaire peut être servi en chambre.

Afin de permettre le bon rétablissement de tous, aucun accompagnant n'est autorisé à dormir en chambre double.

LORS DE L'HOSPITALISATION DE VOTRE ENFANT, VOUS DEVEZ RESTER AUPRÈS DE LUI DURANT TOUTE LA DURÉE DE SA PRISE EN CHARGE.

PERSONNEL

Le personnel médical et paramédical est identifiable par un badge indiquant son nom ou prénom et sa qualification.

FAUTEUIL ROULANT

Des fauteuils roulants sont disponibles, sur demande, à l'accueil principal de la Clinique afin de vous aider dans vos déplacements au sein de notre établissement.

**tarifs et conditions en annexe de ce livret // formulaire «Engagement hôtelier»*

HYGIÈNE

Pour des raisons d'hygiène, les animaux, les fleurs et les plantes sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

L'HYGIÈNE DES MAINS, POUR LES PATIENTS, LES VISITEURS ET LE PERSONNEL, EST PRIMORDIALE. DES SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES SONT À VOTRE DISPOSITION DANS LES CHAMBRES, AINSI QUE DANS L'ENSEMBLE DE L'ÉTABLISSEMENT.

OBJETS PERSONNELS ET DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne prendre aucun objet de valeur, et vous rappelons que l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets.
Vous pouvez remettre vos objets de valeurs dans le coffre au bureau des entrées. Ceux-ci vous seront remis lors de votre sortie aux heures d'ouverture du bureau des entrées/sorties, soit de 7h à 18h30 en semaine et de 8h30 à 13h le samedi. Afin de permettre la sécurité de vos effets personnels, un inventaire sera réalisé lors de votre arrivée, ainsi que lors de votre départ.

REPAS

Les menus, élaborés par une diététicienne, contiennent des produits frais et respectent le rythme des saisons. Les régimes (sans sucre, sans sel, sans résidu…) sont établis en fonction des pathologies des patients et sur prescription médicale.

Lors de votre arrivée en service de soins, vous pourrez faire part au médecin et/ou à la diététicienne de vos régimes spécifiques, afin que vos repas puissent être adaptés.

En hospitalisation complète, une hôtesse vous sollicitera pour choisir vos repas.

LES REPAS SONT SERVIS EN CHAMBRE AUX HORAIRES SUIVANTS :
- PETIT-DÉJEUNER À PARTIR DE 7H30
- DÉJEUNER À PARTIR DE 12H00
- DÎNER À PARTIR DE 17H45

La consommation d'alcool est strictement interdite dans les services de soins.

L'espace restauration le « Moulin de la Galette », situé au niveau -1, est ouvert de 12h à 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés).

BOISSONS ET SNACKS

Des distributeurs de boissons et de snacks sont à votre disposition à l'accueil de la Clinique et à l'entrée du « Service Médicalisé de Premiers Soins ».

WI-FI

Toutes les chambres sont équipées d'une connexion Wi-Fi.
Pour en bénéficier, adressez-vous à l'accueil de l'établissement, qui vous communiquera l'identifiant et le mot de passe vous permettant d'activer votre accès.
Un document d'information vous sera remis afin de vous aider à vous y connecter.

TÉLÉPHONE

Le jour de votre admission, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre, afin de pouvoir communiquer librement 24h/24. Veuillez vous adresser au bureau des entrées pour l'activation de ce service* (7h à 18h du lundi au vendredi et le samedi matin de 8h30 à 13h).

AFIN DE RESPECTER LA TRANQUILLITÉ DES AUTRES PATIENTS, MERCI DE PLACER VOTRE MOBILE EN MODE SILENCIEUX.

TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un poste de télévision. Pour pouvoir en bénéficier, veuillez vous adresser à l'accueil de la Clinique, avant 19h30, pour l'activation de ce service.*

En chambre double, l'utilisation d'un casque audio est obligatoire. La demande doit être faite auprès du personnel de l'accueil de l'établissement.

VISITES

Les visites peuvent avoir lieu chaque jour entre 14h et 19h, si votre état de santé le permet.

Pour préserver le repos des patients, il est demandé d'éviter les visites en groupe et les visites prolongées. Dans certaines circonstances, le médecin responsable du patient peut appliquer des consignes différentes.

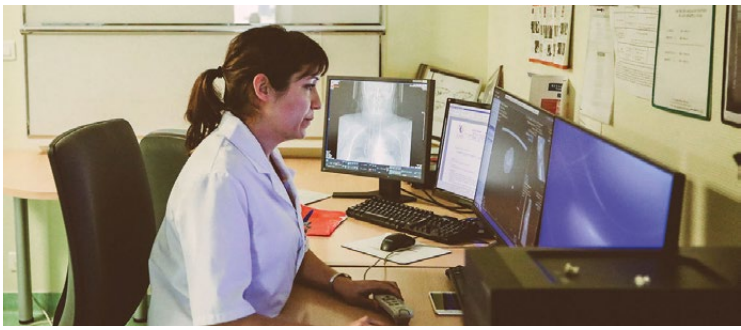
POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, L'ÉTABLISSEMENT ADAPTE SES HORAIRES DE VISITE, AFIN DE FACILITER LA VENUE ET L'INTÉGRATION DES AIDANTS.

Pour le service de surveillance continue, et ce dans l'intérêt du malade, les visites sont autorisées de 16h à 19h. Les visites sont réservées à la famille proche et interdites aux enfants de moins de 16 ans. Seules deux personnes à la fois peuvent être présentes en chambre. Il vous sera demandé de quitter la chambre si l'équipe soignante doit effectuer des soins.

CULTE

Chaque patient peut recevoir la visite du ministre du culte de son choix. La liste de ces ministres et leurs coordonnées sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel de votre service de soins.

**tarifs indiqués en annexe de ce livret*



COURRIER

Dans le cadre de votre hospitalisation, vous pouvez envoyer et recevoir du courrier.

Pour la réception de votre courrier, celui-ci doit être posté à l'adresse de la Clinique, et préciser votre identité ainsi que le numéro de votre chambre. Dès son arrivée, votre courrier vous sera distribué par le personnel d'étage.

Pour envoyer votre courrier, déposez-le affranchi à l'accueil de l'établissement. La levée du courrier est effectuée à 16h, du lundi au vendredi.

JOURNAUX

La Dépêche et le Midi Olympique sont en vente à l'accueil de la Clinique.

TABAC

Conformément aux décrets n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et n°2017- 633 du 25 avril 2017 relatifs aux conditions d'application de l'interdiction de fumer et de vapoter dans certains lieux à usage collectif, il est formellement interdit de fumer et/ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.

En cas de non-respect de cette consigne, chacun des membres du personnel peut être amené à faire respecter les mesures de sécurité.

Pour la sécurité de tous, l'établissement est équipé de détecteurs de fumée.

PARKING

Un parking est à la disposition des patients, et des visiteurs devant l'établissement.

Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction.

Votre sortie

L'accord de sortie vous sera remis par votre praticien ou l'anesthésiste.
Selon les consignes de votre praticien, l'infirmier(e) vous informera des recommandations postopératoires à respecter (alimentation, repos, ...).

RÈGLEMENT

En hospitalisation complète, avant votre départ, vous devrez effectuer vos formalités administratives de sortie et procéder au règlement des frais éventuels. Pour cela, présentez-vous au bureau des entrées/sorties avant 11h.
Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

RETOUR À DOMICILE

Pour les prises en charge en ambulatoire, nous vous rappelons que vous devez impérativement être accompagné pour votre retour à domicile. Pour la prise en charge des mineurs, en cas de retour en voiture, deux adultes doivent être présents.

Afin d'assurer votre suivi post-opératoire, un(e) infirmier(e) du service vous contactera le lendemain de votre sortie. Cet appel permettra de suivre l'évolution de votre état de santé et de répondre à vos éventuelles questions.

AVANT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT, N'OUBLIEZ PAS DE :

- RÉCUPÉRER VOS ORDONNANCES DE SORTIE ET VOTRE LETTRE DE LIAISON
- VÉRIFIER QU'UN FUTUR RENDEZ-VOUS DE CONSULTATION POST-OPÉRATOIRE AIT BIEN ÉTÉ PRÉVU AVEC VOTRE PRATICIEN
- RÉCUPÉRER VOTRE COMPTE RENDU OPÉRATOIRE (SI VOUS AVEZ BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION CHIRURGICALE), VOS RADIOGRAPHIES ET VOS RÉSULTATS D'EXAMEN(S)
- VÉRIFIER QUE VOUS N'OUBLIEZ AUCUN EFFET ET/OU OBJET PERSONNEL DANS VOTRE CHAMBRE
- RÉCUPÉRER LES MÉDICAMENTS QUE VOUS NOUS AVEZ CONFIÉS À VOTRE ARRIVÉE

CONTINUITÉ DES SOINS

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance.

Votre médecin traitant recevra un compte rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

EN CAS DE PROBLÈME LORS DE VOTRE RETOUR À DOMICILE, VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ DE JOINDRE LA CLINIQUE AU **05 63 48 47 30** OU LE **15** SELON LE DEGRÉ D'URGENCE.

Cas spécifique pour une hospitalisation en ambulatoire : un bulletin de sortie, comportant le numéro de la Clinique à joindre en cas de problème et les consignes à suivre pour le retour à domicile, vous sera remis.

TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire.

Il vous prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé (ambulance, VSL). Le choix de la compagnie de VSL/ambulance est laissé à votre convenance. Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter.
Il est obligatoire que la prescription de transport soit faite avant votre déplacement pour la prise en charge de ces frais. Aucune régularisation ne pourra être faite a posteriori.

SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.

Vos droits

. Désignation de la personne de confiance / **16**
. Désignation d'une personne à prévenir / **16**
. Protection de vos données personnelles / **16**
. Rédaction de vos directives anticipées / **16**
. Dossier médical / **17**
. Plaintes et réclamations / **19**
. Commission Des Usagers / **20**

Désignation de la personne de confiance

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire à compléter que vous trouverez en annexe de ce livret. Cette désignation est révocable à tout moment.

Désignation d'une personne à prévenir

Cette désignation se fait par le formulaire à compléter que vous trouverez en annexe de ce livret.

Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, nous serons amenés à traiter des informations médicales et administratives à caractère personnel vous concernant dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données). Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge/accompagnement et sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier et sont conservées tant que vous êtes suivi dans notre établissement.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.clinique-toulouse-lautrec.com «Rubrique Vos droits – protection de vos données personnelles » ou référez-vous à l'annexe de ce livret.

Rédaction de vos directives anticipées

La rédaction de vos directives anticipées est un droit qui vous est offert. Elle n'est pas obligatoire.

PLUS D'INFORMATIONS EN ANNEXE DE CE LIVRET.

Dossier médical

TOUTE PERSONNE A ACCÈS À L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS CONCERNANT SA SANTÉ.

Vous pouvez y accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné et en obtenir communication au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé.

Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa de l'article L1111-7 du CSP.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

SOUS RÉSERVE DE L'OPPOSITION PRÉVUE À L'ARTICLE L. 1111-5, DANS LE CAS D'UNE PERSONNE MINEURE, LE DROIT D'ACCÈS EST EXERCÉ PAR LE OU LES TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE. A LA DEMANDE DU MINEUR, CET ACCÈS A LIEU PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN MÉDECIN.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations, ainsi que la délivrance d'une copie, est gratuite.

Les conditions d'accès aux informations de santé dans l'établissement se font conformément à l'Arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès accessibles sur le site : *www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005*

DÉLAIS DE CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Attention : ce délai de conservation ne s'applique pas pour le dossier médical partagé. Ce dernier est conservé pendant une durée de 10 années à compter de sa clôture.

EXCEPTIONS

D'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

À noter : *ces délais (y compris le délai de 20 ans) constituent des durées minimales. Chaque établissement peut élaborer une politique de conservation plus contraignante en fonction des pathologies concernées.*

RECOURS GRACIEUX OU CONTENTIEUX

En cas d'introduction de recours gracieux ou contentieux, ces délais (20 ans et autres) sont suspendus (arrêt du décompte du délai). Les recours doivent mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé suite à leurs interventions au sein de l'établissement.

DÉLAIS ATTEINTS

Quand ces délais sont atteints, la décision de destruction du dossier médical est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

CES DONNÉES MÉDICALES SONT CONSERVÉES DANS UN CENTRE DE DONNÉES SÉCURISÉ, AGRÉÉ HÉBERGEUR DE DONNÉES DE SANTÉ.

MON ESPACE SANTÉ ET LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) ?

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé (DMP) répond à un enjeu de santé publique : disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve.

Le dossier médical partagé (DMP) est intégré à Mon espace santé et permet le stockage des documents et informations médicales utiles pour le suivi médical. Au-delà du dossier médical, ce service donne notamment accès à une messagerie sécurisée pour échanger avec les professionnels de santé.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter les conseillers de Mon espace santé par téléphone au 3422 (service gratuit + prix de l'appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez joindre un conseiller par visio-conférence du lundi au vendredi (8h30 à 17h30) sur la plateforme dédiée.

Sources : monespacesante.fr et ameli.fr

Dans le cadre de votre prise en charge, et sauf opposition de votre part dans les conditions prévues par les textes, l'équipe de soins alimentera votre dossier médical partagé, intégré à Mon espace santé, avec les documents utiles à la coordination de vos soins, notamment la lettre de liaison, l'ordonnance de sortie et, le cas échéant, le compte rendu opératoire.

Ces documents pourront être consultés dans Mon espace santé et vous seront également remis selon les modalités habituelles.

Avec votre accord préalable, l'équipe de soins pourra également consulter les informations contenues dans votre dossier médical partagé strictement nécessaires à votre prise en charge, telles que vos directives anticipées, comptes rendus de consultation, résultats de biologie ou autres informations utiles.

Vous conservez la possibilité de vous opposer à certains accès ou de gérer la confidentialité de vos documents dans Mon espace santé.

LE DON D'ORGANES

Le don d'organes est un acte solidaire qui peut sauver des vies. Chaque citoyen est présumé donneur, sauf en cas d'inscription sur le registre national des refus. Si vous souhaitez en savoir plus ou exprimer votre choix, n'hésitez pas à consulter le site : WWW.DONDORGANES.FR

Plaintes et réclamations

ART R.1112-91 À R.1112-94 DU CODE
DE LA SANTÉ PUBLIQUE

ARTICLE R. 1112-91.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

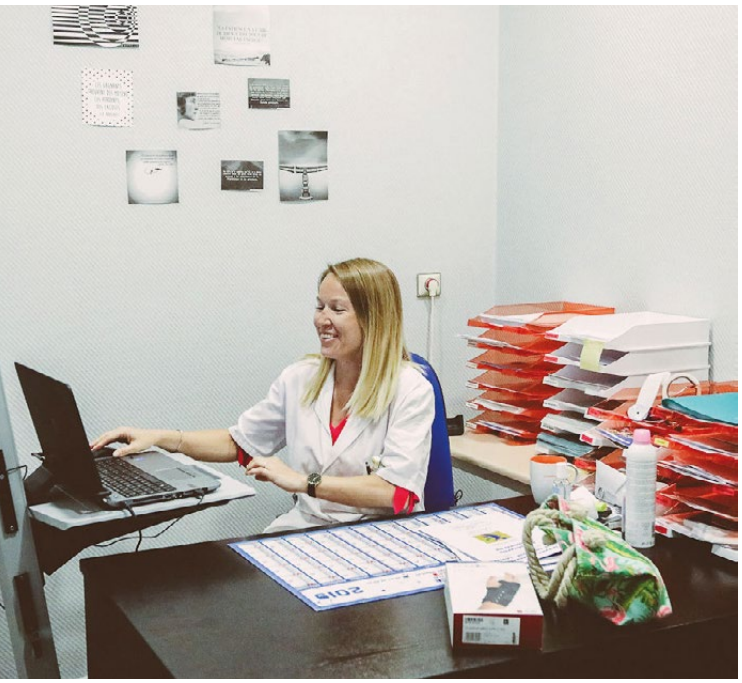
ARTICLE R. 1112-92.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

ARTICLE R. 1112-93.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



ARTICLE R. 1112-94.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Commission Des Usagers

Définit à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission Des Usagers (CDU) a pour principales missions de :

- veiller à ce que vos droits, en tant que patient, soient respectés ;
- faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes ;
- participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle est associée à l'organisation des parcours de prise en charge des patients ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins ;
- suivre, en cas de survenue d'événements indésirables graves, les actions menées par l'établissement pour y remédier.

Les membres de la Commission Des Usagers sont par ailleurs tenus au respect de la confidentialité des échanges et des informations dont ils ont connaissance.

RETROUVEZ LES NOMS ET COORDONNÉES DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SUR LES AFFICHES DISPOSÉES DANS TOUS LES SERVICES DE SOINS, À L'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT, AINSI QUE SUR NOTRE SITE INTERNET.
WWW.CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM
VOUS POUVEZ ÉGALEMENT LES CONTACTER VIA L'ADRESSE MAIL : REPUSAGERS@CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM

04

Nos engagements

. La charte de la personne hospitalisée / **22**

. Démarche qualité et sécurité des soins / **23**

. La lutte contre les infections liées aux soins / **23**

. Prise en charge de votre douleur / **24**

La charte de la personne hospitalisée

La Clinique Toulouse Lautrec met tout en œuvre afin d'assurer le respect de vos droits et la qualité de votre prise en charge.

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 demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral est accessible, en plusieurs langues, sur le site internet : www.sante.gouv.fr
Un exemplaire peut être obtenu gratuitement sur simple demande auprès de l'accueil de la Clinique.

Démarche qualité et sécurité des soins

La Clinique Toulouse Lautrec s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. En collaboration étroite avec l'ensemble des praticiens et les Représentants des Usagers, l'établissement veille quotidiennement à l'amélioration de ses pratiques professionnelles et à votre satisfaction.

La qualité du service rendu au patient repose sur l'amélioration permanente de nos pratiques et de nos organisations.

VOTRE SATISFACTION

QUESTIONNAIRE INTERNE

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre séjour dans notre établissement. Nous vous invitons à le compléter avant votre sortie, et à le déposer dans la boîte aux lettres située à l'accueil ou à le remettre au personnel de l'établissement. Vos réponses et remarques seront analysées par la Cellule Qualité et la Direction de l'établissement, avant de faire l'objet d'un traitement statistique et d'une diffusion des résultats à l'ensemble du personnel, des praticiens, ainsi qu'aux Représentants des Usagers.

QUESTIONNAIRE E-SATIS

La Clinique Toulouse Lautrec participe à l'enquête nationale de satisfaction des patients, e-SATIS. Ce dispositif permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge dans notre établissement. **L'évaluation de cette démarche qualité est assurée par le biais d'indicateurs nationaux dont les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement, ainsi que par la procédure de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS).**

VOUS POUVEZ CONSULTER LES RAPPORTS ET LES RÉSULTATS DES INDICATEURS DE L'ÉTABLISSEMENT SUR LE SITE : **WWW.HAS-SANTE.FR**

La lutte contre les infections liées aux soins

Les infections liées aux soins sont des infections qui apparaissent au cours ou à la suite d'une prise en charge en établissement de santé. Si toutes ne sont pas évitables, les établissements se doivent de prévenir la part évitable, afin d'améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge.
À ce titre, la Clinique Toulouse Lautrec s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche de lutte contre les infections liées aux soins, au travers de son Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Cette dernière est chargée de mettre en œuvre le programme de lutte contre les infections associées aux soins défini par le CLIN, et de veiller au respect des recommandations de bonnes pratiques en matière de prévention et de traitement de ces infections.
La réduction des infections liées aux soins étant en grande partie liée à l'hygiène des mains, la Clinique Toulouse Lautrec met à votre disposition, dans chaque chambre et à tous les points d'accueil de l'établissement, des solutions hydro-alcooliques.

Prise en charge de la douleur

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes de la Clinique Toulouse Lautrec sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez.

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement poursuit une démarche continue d'amélioration de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur.

À LA CLINIQUE TOULOUSE LAUTREC, NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN CHARGE VOTRE DOULEUR.
AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE.
PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE.

NOTRE ENGAGEMENT

Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter ou soulager les douleurs aiguës, les douleurs après une intervention chirurgicale et les douleurs chroniques.

VOUS AVEZ MAL… PARLONS-EN

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE. NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR ET VOUS AIDER.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins que nous allons vous prodiguer et leur déroulement,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

La Clinique Toulouse Lautrec s'engage dans une politique de prévention, d'évaluation et de traitement de la douleur des patients hospitalisés.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été mis en place dans l'établissement. Ce comité, pluridisciplinaire a pour missions :

- DE SENSIBILISER LES PROFESSIONNELS AUX MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE RÉÉVALUATION DE LA DOULEUR
- DE DÉFINIR LES MOYENS DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DE LA DOULEUR
- D'IDENTIFIER LES BESOINS EN FORMATIONS DES PROFESSIONNELS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Des référents douleur sont identifiés au sein de l'établissement. Ils assurent la sensibilisation et la formation continue des professionnels à la prise en charge de la douleur, dans chaque service de soins.

CLINIQUE Toulouse Lautrec

•

CLINIQUE TOULOUSE LAUTREC

2 RUE JACQUES MONOD

81035 ALBI CEDEX 9

•

05 63 48 47 30

CONTACT@CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM

•

CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM

Membre du Groupe Clinipole
www.groupeclinipole.fr

Clinipole GROUPE