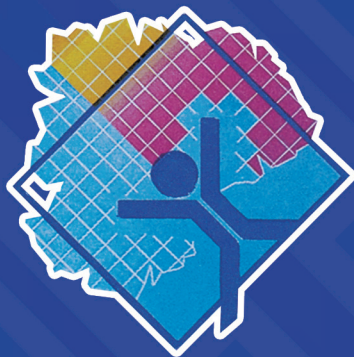




CENTRE CHIRURGICAL DES PRINCES



LIVRET
D'ACCUEIL

SOMMAIRE

Le mot du président	4
Le Centre Chirurgical Des Princes (présentation)	5
Votre arrivée	
les formalités pré-admission	6
l'admission	7
Votre séjour	9
Votre sortie	11
Vos droits	12
Charte de la personne hospitalisée	14



LE MOT DU PRÉSIDENT

Toute l'équipe de direction se joint à moi pour vous souhaiter la bienvenue au Centre Chirurgical des Princes et vous remercier de la confiance que vous accordez à notre établissement.

Tout est mis en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. Le Centre est équipé d'un plateau technique performant respectant les normes imposées par l'Agence Régionale de Santé. Les praticiens qui y exercent sont tous des professionnels reconnus et inscrits à l'ordre des Médecins dans leur spécialité. Ils sont secondés par une équipe paramédicale de haut niveau.

Le Centre est spécialisé en Chirurgie Plastique et Reconstructrice, et en chirurgie esthétique, ainsi qu'en Endoscopie Digestive et en Pose de Chambre Implantable, spécialités pour lesquelles il figure parmi les plus importants en Ile-de-France. Vous trouverez également à votre service des équipes de Chirurgie Ophtalmologique, Proctologique et de Phlébologie interventionnelle. Par ailleurs, le Centre propose des tests de réintroduction allergène en milieu hospitalier. Enfin, une psychologue consultant sur le site peut être à votre écoute.

L'établissement offre un large choix hôtelier. En dehors des chambres doubles, vous pourrez disposer de chambre individuelle avec Wifi. Toutes les chambres sont équipées de salles de bains.

Nous disposons également de services ambulatoires qui vous accueilleront pour quelques heures dans les meilleures conditions.

N'hésitez pas à solliciter nos hôtesse ou le personnel médical pour répondre à toutes vos questions.

Vous pouvez obtenir des renseignements au :

01 46 99 22 00 pour la chirurgie

01 46 99 22 01 pour l'endoscopie

01 46 99 22 15 pour les consultations externes

ou sur notre site Internet : www.centredesprinces.fr

Le Dr Vincent HUNSINGER

Président Directeur Général

Le Centre Chirurgical des Princes est un établissement privé qui dispose de :



- ✓ Deux services d'ambulatoires pouvant accueillir plus de 10000 patients par an :
 - une unité d'endoscopie digestive.
 - une unité de chirurgie pluridisciplinaire.
- ✓ Une unité d'hospitalisation disposant de 22 lits en chambres doubles et en chambres particulières avec Wifi (dont 2 avec salon), toutes les chambres disposant de salles de bains.
- ✓ Un bloc opératoire comprenant 3 salles d'opérations et une salle de réveil répondant aux exigences de sécurité et de qualité.
- ✓ Un service de stérilisation répondant aux normes en vigueur.
- ✓ Un bloc d'endoscopie disposant de 4 salles d'examen et d'une salle de réveil, équipé de vidéo-endoscopes et de lave-endoscopes de dernière génération.
- ✓ De praticiens compétents et reconnus dans leur spécialité, formés aux techniques de pointe, assurant une astreinte opérationnelle permanente en chirurgie, anesthésie, endoscopie, cardiologie et analyses médicales.

Aussi, le Centre Chirurgical des Princes met plus de 100 personnes à votre disposition, médecins et salariés, dynamiques et motivés. L'établissement est engagé dans une démarche d'assurance qualité dont le but est l'amélioration continue de la qualité des soins.



Votre arrivée

les formalités de pré-admission

Le secrétariat vous accueille en semaine :

de 7h45 à 19h00 en chirurgie

et de 7h30 à 19h00 en endoscopie.

Il est à votre disposition pour tous renseignements concernant les formalités administratives.

En règle générale, vous devez :

- ✓ Prendre contact avec le secrétariat administratif avant votre admission afin d'effectuer les formalités d'usage.
- ✓ Fournir impérativement la fiche d'admission remise par le médecin qui vous prend en charge dans notre établissement.

En cas d'intervention prévue sous anesthésie, une consultation pré-anesthésique est obligatoire (au plus tard 48 heures avant l'intervention).



Votre hospitalisation en chirurgie

L'admission

LES FORMALITÉS

Les formalités d'entrée en hospitalisation s'effectuent au bureau des admissions. L'établissement reçoit des patients assurés sociaux et des patients non assurés sociaux. Les renseignements et documents suivants seront demandés :

- ☐ Une pièce d'identité
- ☐ Le nom et le téléphone d'une personne à joindre en cas de nécessité
- ☐ Le document d'admission remis par le praticien ayant prescrit l'hospitalisation
- ☐ Les pièces justifiant la situation du patient vis-à-vis de l'assurance maladie
- ☐ Le devis établi par le praticien
- ☐ Les consentements signés

Pour les patients assurés sociaux, l'admission est subordonnée à la présentation de documents attestant l'ouverture de ses droits auprès d'une caisse d'assurance maladie :

Travailleurs salariés :

- ☐ Votre carte VITALE
- ☐ Votre carte de mutuelle : il est conseillé de demander préalablement à votre entrée une prise en charge pour les suppléments

Demandeurs d'emploi :

- ☐ Une attestation de paiement des allocations de chômage

RSA, allocation d'adulte handicapé :

- ☐ Justificatif d'inscription et bordereau de paiement

Assurés volontaires :

- ☐ Récépissé de versement des cotisations du trimestre civil précédant l'hospitalisation

Travailleurs non salariés :

- ☐ Carte d'affiliation

Accidents de travail :

- ☐ Déclaration en 3 volets remise par votre employeur

Anciens combattants / invalidité :

- ☐ Notification de sécurité sociale

Travailleurs hors de France :

- ☐ Carte européenne en cours de validité (adresse en France et à l'étranger)

Aide médicale et CMU :

- ☐ Attestation ou carte AME en cours de validité.



Pour les patients ne disposant pas de justificatif de prise en charge, il sera demandé une provision correspondant à l'opération et à la durée prévisible de votre hospitalisation.

Pour les séjours en chirurgie non conventionnée (esthétique), le montant du devis préalablement établi par le chirurgien sera encaissé lors de l'admission.

✧ LES VERSEMENTS À EFFECTUER

En application des dispositions de la convention signée entre la Caisse Régionale d'Assurance Maladie et la clinique, les frais de séjour pris en charge seront directement réglés à l'établissement. Cependant, **certains patients devront verser une provision** :

- ⚠ S'ils ne sont pas pris en charge par une caisse d'assurance maladie.
- ⚠ S'ils ne peuvent prouver l'ouverture de leurs droits.
- ⚠ Si le type d'intervention laisse à leur charge le ticket modérateur.
- ⚠ S'ils ont bénéficié d'une intervention non prise en charge par l'assurance maladie.
- ⚠ S'ils ont effectué un séjour hors parcours de soins.

Cette provision vous sera remboursée lors de la régularisation de votre situation ou sera déduite du montant de votre facture.



BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ

1 erreur d'identité = 1 risque médical

- ➔ Pour votre sécurité merci de présenter votre carte d'identité ou passeport + votre carte vitale + votre carte de mutuelle et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.
- ➔ Lorsque vous êtes hospitalisé, un bracelet d'identification vous est remis. Vérifiez l'exactitude des informations vous concernant et portez-le. Cela permet au personnel de vous identifier correctement et de vous prodiguer le bon soin.



= 1 dossier médical

Votre séjour

LA CHAMBRE

Après les formalités d'admission, vous serez conduit dans votre chambre.

Il est possible que le rythme des sorties et des urgences ne nous permette pas de mettre à votre disposition dès votre arrivée la chambre particulière que vous aviez réservée lors de votre inscription. Dans cette hypothèse, nous ferons le maximum pour satisfaire votre demande le plus rapidement possible.

Au cours de votre séjour, un changement de chambre peut s'avérer nécessaire, pour raison médicale ou pour nécessité de service. En chambre particulière, si vous désirez qu'une personne de votre entourage reste à vos côtés, nous pouvons mettre à votre disposition un lit accompagnant. Le prix de cette prestation est inscrit dans le tarif (annexe). Nous vous demandons de nous signaler les imperfections et dégradations que vous pourrez constater.

Merci de ne rien jeter dans les toilettes, ni coton, ni compresse, ni pansement et d'utiliser les poubelles à votre disposition.

LANGUE

Le personnel d'accueil est anglophone. Dans le cadre de l'amélioration de la qualité, l'établissement tient à jour la liste des ressources linguistiques qui pourra vous être communiquée, afin de faciliter votre séjour dans notre clinique.

LES SOINS

L'équipe soignante assure une présence 24 heures sur 24 par roulement :

Elle se compose d'une surveillante, d'infirmier(e)s et d'aides-soignant(e)s.

Le personnel de la clinique porte un badge qui mentionne sa fonction.

Dans l'intérêt de votre traitement, vous ne devez pas, sauf autorisation de votre médecin, vous faire remettre de médicaments, boissons ou denrées alimentaires.

LES VISITES

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite tous les jours entre 13h00 et 20h00, sauf contre-indication médicale.

Dans les cas particuliers, vous pouvez obtenir, après entente avec votre médecin ou la surveillante, un aménagement de cet horaire ou l'autorisation qu'un accompagnant reste auprès de vous.

Pour le confort et la santé de tous, il est demandé à vos visiteurs de respecter la tranquillité de chacun et de respecter la réglementation anti-tabac en vigueur (décret du 15/11/2006).

Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé impérativement de ne pas recevoir plus de 2 personnes à la fois. Les enfants de moins de 14 ans ne sont pas admis dans les services d'hospitalisation.

✧ TÉLÉPHONE

Si vous désirez seulement recevoir des appels :

Communiquez le N° du standard ☎ **01.46.99.22.00** à vos correspondants : le standard orientera les appels extérieurs sur votre poste entre 8h00 et 19h00.

Pour obtenir le standard : faites le ☎ **22 00**.

Si vous désirez recevoir et émettre des appels :

Une ligne téléphonique avec ligne directe peut vous être proposée. Elle vous permettra d'appeler et d'être appelé sans passer par le standard. Un numéro personnel vous sera attribué.

Pour appeler l'extérieur : vous devrez faire le 0 suivi du numéro de votre correspondant.

Pour être appelé : votre correspondant devra composer le numéro personnel qui vous a été communiqué.



Téléphones mobiles : Ces appareils émettent des ondes qui **peuvent perturber le fonctionnement des appareils médicaux :** leur **utilisation est interdite** dans les établissements hospitaliers (Circulaire DH/EMI n° 40 du 9 octobre 1995).

✧ TÉLÉVISION ET RADIO

L'utilisation de ces appareils ne doit pas troubler le repos des autres patients.

✧ REPAS

Les repas sont servis vers 8h00, 12h30 et 18h30. Nous ferons notre possible pour respecter vos préférences alimentaires, culturelles et religieuses. Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas sur demande, la facturation du supplément s'effectuera à la sortie.

✧ RELIGION

Nous ferons tout, dans la mesure de nos possibilités, pour respecter votre religion. Si vous souhaitez le passage d'un représentant de votre culte, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

✧ LINGE

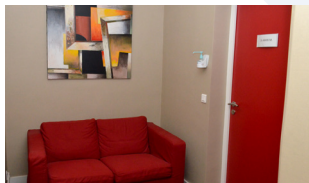
En dehors de la prestation luxe, la clinique ne fournit pas de linge de toilette. Elle n'assure pas l'entretien du linge personnel.

✧ ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Evitez au maximum de vous en munir lors de votre séjour. Si vous en possédez, un coffre est à votre disposition dans votre chambre. **En cas de perte ou de vol, la responsabilité de la clinique ne saurait être mise en cause.**

✧ PRÉVENTION INCENDIE

La sécurité incendie nous concerne tous. Signalez immédiatement au personnel tout début d'incendie, fumée ou événement suspect. Les consignes de sécurité sont affichées dans chaque chambre. Conformément à la loi, il est strictement interdit de fumer dans les locaux hospitaliers (décret du 15/11/2006). La présence de prises d'oxygène augmente considérablement le risque d'incendie.



Votre sortie

Elle est décidée par le médecin qui vous prend en charge, en accord avec vous. Votre ordonnance et la date du prochain rendez-vous vous seront communiquées avant votre sortie. Si vous désirez sortir contre avis médical, vous devrez signer une procédure dégageant l'établissement et les praticiens de toute responsabilité. Pour des raisons techniques, et notamment pour que la matinée puisse être consacrée aux soins des patients, les sorties ont lieu au plus tard à 11h00. Au-delà de cet horaire, un repas pour le déjeuner pourra vous être facturé en sus.

✧ RÈGLEMENT

Pour cela vous devrez vous présenter au bureau des admissions. Il vous sera remis les bulletins d'hospitalisation, facture acquittée, prochains rendez-vous...

- ➔ Si vous êtes pris en charge à 100% : vous aurez à régler le forfait journalier, le forfait prestation assuré, les suppléments hôteliers (chambre particulière, lits et repas accompagnants, télévision, communication téléphonique, prestation hôtelière ambulatoire), voir tarif en annexe.
- ➔ Si vous êtes pris en charge à 80% : vous aurez à régler en outre le ticket modérateur.
- ➔ Si vous n'êtes pas pris en charge : la totalité des frais d'hospitalisation facturés au tarif en vigueur (voir tarif en annexe).

Moyens de règlement : chèque, espèces et carte bleue.

✧ HONORAIRES

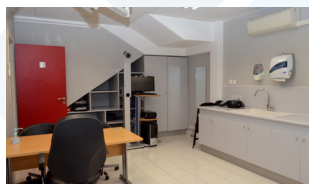
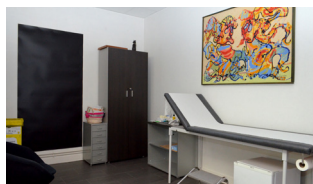
Certains praticiens exercent dans le cadre du secteur conventionné à honoraires libres. Le patient ou sa famille est alors informé par le praticien, préalablement au séjour, du montant des honoraires non pris en charge par la sécurité sociale. Cette part d'honoraire peut éventuellement être prise en charge par votre mutuelle.

✧ CHIRURGIE NON PRISE EN CHARGE

Certains actes sortent du cadre de la convention avec la sécurité sociale (Chirurgie esthétique notamment). Le patient ou sa famille reçoit de la part du praticien et de la part de la clinique un devis descriptif précisant le montant de la prestation qui sera à sa charge.

✧ TAXI / VSL / AMBULANCE

Vous pouvez obtenir les services d'un taxi ou si votre état l'exige d'un taxi conventionné, d'une ambulance ou d'un VSL. Dans ce cas, demandez à votre médecin un bon de transport attestant de la nécessité de ce transport et permettant son remboursement par la sécurité sociale. Vous avez la liberté du choix de la société d'ambulance.



Vos droits

Informations des patients

✧ INFORMATION DU PATIENT SUR SON ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien, sauf urgence ou impossibilité (inconscience, coma...) qui donnerait lieu à l'information de la personne de confiance. Le patient prend alors avec le professionnel les décisions concernant sa santé en fonction des informations qui lui sont fournies.

✧ DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art L1111-6 du code de la santé publique : Tout patient majeur peut désigner par écrit une personne (un parent, un proche ou le médecin traitant) qui sera consultée dans le cas où il serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation se fait par écrit, elle est révocable à tout moment. Il a aussi la possibilité de rédiger des directives anticipées au sein de l'article R111.17 du Code de la Santé Publique.

✧ COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQ)

Conformément aux dispositions de l'article 16 de la loi 2002-303 du 4 mars 2002, il existe au sein de l'établissement une commission des relations avec les usagers "qui veillera à ce que vous puissiez formuler vos griefs, obtenir des explications et être informé des suites données à votre demande par la direction".

Pour la saisir, il vous suffit d'écrire un courrier à Monsieur le président de la CRUQ. Les résultats des différentes évaluations (qualité des soins, satisfaction des usagers, rapport de certification) sont à la disposition des personnes hospitalisées qui en font la demande auprès de la Direction.

✧ COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

En application du décret 99-1034 du 6 décembre 1999, il a été mis en place dans l'établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) afin de prévenir et de remédier aux infections acquises au cours des hospitalisations.

Le comité est composé d'une équipe pluridisciplinaire qui travaille en collaboration avec les services de la clinique. Il a pour mission :

- ➔ d'organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections nosocomiales,
- ➔ d'informer et former le personnel soignant en matière d'hygiène,
- ➔ d'assurer une surveillance des infections nosocomiales.

La finalité du CLIN est de vous assurer quotidiennement la meilleure qualité de soins possible.

Par mesure d'hygiène, le CLIN demande aux patients et à leur famille de n'apporter dans les chambres ni fleurs ni plantes, l'humidité favorisant la pullulation microbienne. D'autre part, l'apport de plats préparés à l'extérieur n'est pas autorisé compte tenu du risque "Toxi infections alimentaires".

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

L'équipe soignante est à votre écoute pour aider à prévenir et évaluer votre douleur. Le Comité de lutte contre la douleur a été créé en 2002.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

→ Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler : votre médecin en cherchera les causes. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

→ Alors, parlons-en ensemble

Traiter votre douleur est possible si vous en parlez : nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur en la signalant.

→ Traiter la douleur, c'est possible

Nous mettons en oeuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons garantir l'absence totale de douleur

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS, MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le Centre chirurgical des Princes dispose de fichiers informatiques destinés à gérer les données administratives et médicales des patients dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué son dossier.

Conformément à l'article L 1111-7 du code de la santé publique et de l'arrêté du 5 mars 2007, tout patient peut obtenir communication de son dossier médical, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne.

Les frais de reproduction du dossier sont à la charge du patient. Les dossiers médicaux sont conservés par l'établissement pour une durée conforme à l'article R 1112.9 du Code de la Santé Publique. Les archives médicales anciennes sont hébergées par une société agréée pour la conservation des données médicales.

VOTRE APPRÉCIATION DU SÉJOUR

Votre avis nous est précieux : nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire de sortie. Il nous aidera à améliorer nos prestations. Merci de le déposer à l'accueil lors de votre départ ou de nous l'adresser par courrier.

Depuis 2011, le ministère de la santé a généralisé l'indicateur de mesure de la satisfaction des personnes hospitalisées (DG OS/PF2/2010/449 du 21/12/10) à l'ensemble des établissements de santé. Notre établissement fait appel à un organisme de sondage externe pour mener l'enquête auprès de nos patients.

Usagers, vos droits

Charte 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.



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.

* 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.

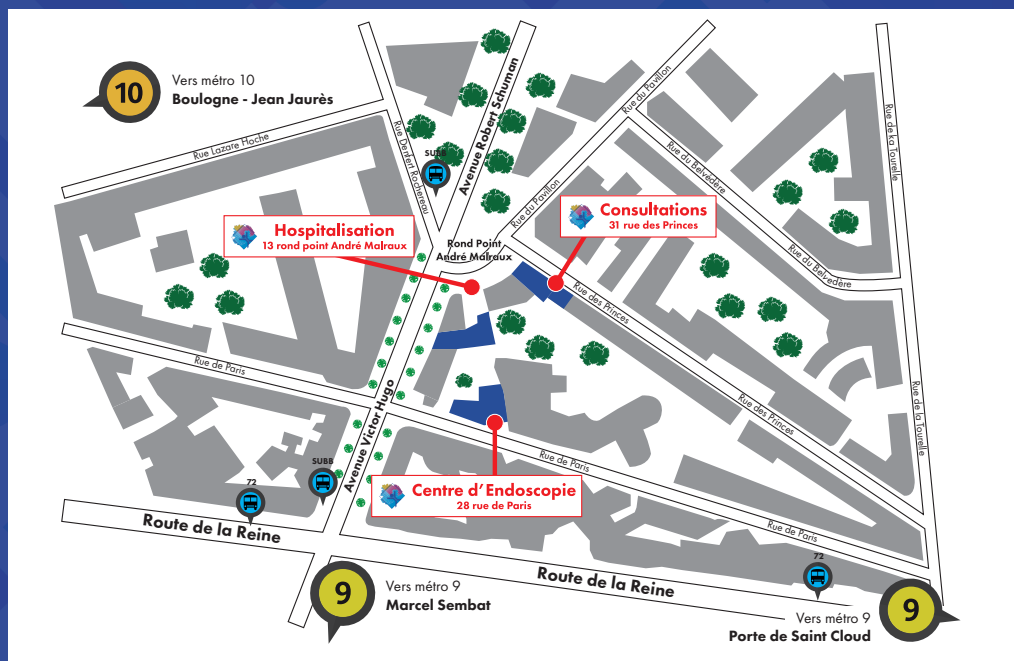


CENTRE CHIRURGICAL DES PRINCES

13, rond-point André Malraux - 92100 Boulogne sur Seine

Tél : 01 46 99 22 00 - Fax : 01 46 99 22 03

www.centredesprinces.fr



*Nos partenaires sont fiers de soutenir le
Centre Chirurgique des Princes dans son activité au quotidien*

