

www.ambroiseparee.fr

Centres Médico Chirurgicaux
Ambroise Paré
Pierre Cherest
Hartmann



LIVRET D'ACCUEIL
EN HOSPITALISATION



Centres Médico Chirurgicaux
Ambroise Paré, Pierre Cherest, Hartmann



Bienvenue

Madame, Monsieur,

La Direction des Centres Médico-Chirurgicaux Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann vous souhaite la bienvenue au sein de nos établissements.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives ont conçu ce livret pour vous aider dans la compréhension de votre parcours de soins.
Elles compléteront ces informations tout au long de votre séjour.

Vous dispenser les meilleurs soins, mettre tout en œuvre pour que votre hospitalisation se déroule dans de bonnes conditions et soit la plus courte possible, c'est un état d'esprit ; c'est l'état d'esprit de nos équipes.

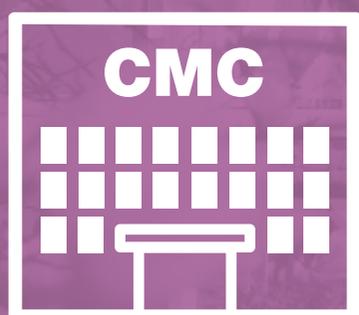
La qualité et la sécurité des prestations prodiguées aux patients sont au centre de nos préoccupations et guident l'évolution de nos établissements.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Dominique BOULANGÉ,
Présidente
et ses équipes.

*« J'espère, lui dit Charles, que tu vas mieux soigner le Roi que les pauvres !
Non, Sire, c'est impossible.
Et pourquoi ?
Parce que je les soigne comme des rois. »*

(Ambroise Paré au Roi Charles IX 1549)



PRÉSENTATION DES CLINIQUES

Les Centres Médico-Chirurgicaux Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann sont répartis sur trois sites. Ils sont situés à Neuilly-sur-Seine à proximité immédiate de la Porte Maillot et du Palais des Congrès.

Ces trois établissements sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (HAS) ; le rapport de certification est accessible sur notre site internet. Ils accueillent près de 50 000 patients en hospitalisation complète et en ambulatoire chaque année.

Les spécialités médicales et chirurgicales

Les 3 sites Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann regroupent des équipes pluridisciplinaires spécialisées dans les domaines suivants :

Clinique Ambroise Paré

- Chirurgie cardiovasculaire
- Rythmologie et cardiologie interventionnelle
- Médecine cardiologique
- USIC (Unité de Soins Intensifs de Cardiologie médicale)
- USC (Unité de Surveillance Continue)
- Réanimation polyvalente
- Chirurgie orthopédique et du rachis (Centre du Rachis)
- Centre d'hémodialyse lourde et de dialyse péritonéale et unité de dialyse médicalisée (UDM)
- Chirurgie urologique, digestive et bariatrique

Clinique Pierre Cherest

- Laboratoire du sommeil
- Chirurgie ophtalmologique
- Centre d'Assistance Médicale à la Procréation (AMP)
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie plastique réparatrice et esthétique
- Chirurgie gynécologique

Clinique Hartmann

- Services de cancérologie (chirurgie, médecine oncologique, chimiothérapie, curiethérapie et hématologie)
- Chirurgie urologique et digestive
- Chirurgie gynécologique et du sein
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ORL et ophtalmologique
- Chirurgie plastique réparatrice et esthétique
- Chirurgie maxillo-faciale et stomatologique
- Service d'endoscopie digestive



Départements transversaux communs :

- Anesthésie-réanimation
- Kinésithérapie
- Radiologie interventionnelle, IRM, scanner, écho-doppler ...

Capacités d'hospitalisation

AMBROISE PARÉ :

- 140 lits et places de chirurgie
- 45 lits de médecine cardiologique
- 16 lits de réanimation polyvalente
- 9 lits d'USIC
- 15 places en centre d'hémodialyse lourde et de dialyse péritonéale
- 8 places d'unité de dialyse médicalisée

PIERRE CHEREST :

- 56 lits et places de chirurgie

HARTMANN :

- 57 lits et places de chirurgie
- 29 lits de médecine oncologique
- 15 places de chimiothérapie ambulatoire
- 12 places d'endoscopie digestive

Présentation des équipes



L'équipe médicale

L'équipe médicale doit vous informer des bénéfices et des risques induits par les actes dont vous allez bénéficier.

Les médecins :

coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens.

Le médecin anesthésiste :

détermine en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux la technique d'anesthésie la plus adaptée. Il vous explique son rôle avant, pendant et après l'intervention chirurgicale.

Les médecins de garde :

sont présents 24h/24 et 7j/7 pour assurer la continuité de votre prise en charge (réanimateurs, cardiologues, médecins de garde...).

L'équipe paramédicale

La Direction des Soins Infirmiers :

responsable de l'ensemble des équipes, elle assure l'application de la politique des soins et met en œuvre les moyens pour garantir leur qualité.

Les responsables d'unités de soins :

animateurs de l'équipe soignante, ils sont le lien entre votre famille et le personnel soignant. Ils peuvent répondre à toutes vos questions d'ordre général.

Les infirmier(ère)s :

assurent la surveillance des soins relevant d'une prescription médicale et leur rôle propre de soignant.

Les infirmière(s) en Rééducation Améliorée Après Chirurgie (RAAC) :

Si vous êtes suivi(e) en neurochirurgie vous pouvez bénéficier d'un programme de récupération améliorée, favorisant le rétablissement précoce de vos capacités après la chirurgie. L'infirmière de coordination RAAC vous accompagne dans votre parcours de soins.

Les aides-soignant(e)s :

assurent, en collaboration avec les infirmier(ère)s, les soins d'hygiène et de confort et vous aident dans les actes de la vie quotidienne.

Les brancardiers :

assurent vos déplacements dans l'établissement.

Les services médico-techniques :

Des manipulateurs de radiologie, des techniciens de laboratoire, des pharmaciens et préparateurs en pharmacie contribuent également à la qualité de votre prise en charge.

Les soins de support :

psychologue, diététicien(ne), tabacologue, kinésithérapeutes, assurent votre prise en charge sur prescription médicale ou à votre demande.

Le personnel soignant est présent 24h/24 et assure la continuité de vos soins.

L'équipe hôtelière

Le (la) gouvernant(e) général(e) :

est responsable de l'ensemble de l'équipe hôtelière et met en œuvre les moyens pour garantir votre bien-être.

Les gouvernant(e)s :

organisent le bionettoyage, le confort et la restauration. La (le) gouvernant(e) de votre étage est à votre disposition pour répondre à vos interrogations concernant l'alimentation et votre bien-être durant votre séjour (problèmes techniques, confort, etc.).

Les agents de service hôtelier :

assurent le bionettoyage des chambres et des services et apportent les réponses à vos demandes hôtelières.

Les services techniques

Différents services assurent la logistique, l'entretien des équipements et des bâtiments (services biomédical, technique et informatique).

L'équipe administrative

L'équipe administrative est à votre disposition pour vous accueillir et vous renseigner. Elle assure la gestion administrative de votre dossier.

L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis au secret médical et administratif ainsi qu'à l'obligation de réserve.

Toute information vous concernant est conservée dans une stricte confidentialité.

Identification du personnel

Tous les membres de notre personnel sont identifiables grâce à leurs badges.



Votre admission



Ne vous déplacez plus, n'attendez plus à l'entrée, gagnez du temps, soyez acteur de votre parcours. Dès que possible avant votre consultation d'anesthésie préopératoire et votre entrée (ou celle d'un proche), faites votre admission en ligne sur notre site www.ambroisepare.fr.

En cas d'impossibilité, votre dossier sera élaboré à la suite de votre consultation d'anesthésie ou le jour de votre entrée.

Dans tous les cas, vous devez vous présenter au bureau des admissions.

N'oubliez pas de vous munir de vos documents administratifs (à apporter le jour de votre consultation préopératoire d'anesthésie et le jour de votre entrée) :

- **Vos papiers d'identité** (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour)
- **Votre carte vitale.** Si vous êtes non-assuré(e) social(e) ou si vous ne pouvez pas justifier de l'ouverture de vos droits, il vous sera demandé de régler par virement bancaire, le montant approximatif correspondant à votre hospitalisation, ou le jour de votre admission, par chèque de banque certifié, carte bancaire sauf American Express - ou espèces.
- **L'attestation de votre carte vitale** datant de moins de 3 mois

- **La photocopie de votre carte de mutuelle, assurance privée, Couverture Maladie Universelle (CMU) ou d'Aide Médicale Etat (AME)**
- **Une prise en charge hospitalière de votre mutuelle**
- **La convocation remise ou envoyée par votre chirurgien**
- **Un moyen de paiement**

Pour votre sécurité, il est impératif de vous munir de documents d'identification fiables et de nous signaler si votre carte vitale ou d'autres documents contiennent des renseignements erronés sur votre identité.

N'oubliez pas de vous munir des documents médicaux en votre possession et particulièrement le consentement éclairé chirurgical dûment daté et signé : lettre du médecin traitant, résultats d'examens de laboratoire, radiographies, ordonnances des traitements en cours, carte de groupe sanguin, ainsi que votre carnet de santé.

- **Si le patient est mineur ou sous tutelle :**

La pièce d'identité des deux parents ou du tuteur légal (sur présentation des documents en vigueur). L'autorisation d'opérer devra être signée par les deux parents ou le tuteur légal au plus tard le jour de l'entrée.



VOS FRAIS D'HOSPITALISATION



Vos frais d'hospitalisation



• Si vous êtes assuré(e) social(e)

Nos établissements sont conventionnés et obéissent aux règles de la Sécurité Sociale.

L'ensemble des frais d'hospitalisation étant pris en charge par votre organisme de couverture sociale, il reste à votre charge :

- Le Forfait Journalier (FJ) et la Participation à la Solidarité (PAS). Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier hospitalier qui correspond aux frais d'hôtellerie (hébergement, entretien, restauration). Le forfait est de 20€/jour.

Le PAS est de 24€ pour l'ensemble du séjour. Ces deux forfaits sont réévalués chaque année et peuvent être pris en charge par les mutuelles.

En sont exonérés : les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre (sur présentation des justificatifs en vigueur).

- Le montant des communications téléphoniques
- Le prix de la chambre particulière : elle vous sera facturée du jour de l'entrée jusqu'au jour du départ.
- La prestation télévision en chambre double
- Les suppléments hôteliers
- Les suppléments d'honoraires (article 53 du code de la Santé Publique).

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

Dans ce cadre, les honoraires du médecin doivent être déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur, des actes dispensés, des circonstances particulières et de la situation de fortune du malade.

En cas de dépassement des honoraires Sécurité Sociale, le médecin doit vous avertir par devis écrit lors de la consultation. Le médecin ne peut imposer un mode de paiement particulier (espèces), ni le versement d'une provision avant de donner ses soins.

Ce règlement sera reporté sur le bordereau AMC à envoyer à la mutuelle avec les factures acquittées. Certains de ces frais peuvent être assumés par votre mutuelle ou assurance privée grâce à une prise en charge que vous aurez adressée au préalable au service des admissions. Un chèque de caution est demandé pour les détenteurs d'assurances privée.

Vos dépôts et retraits sont à effectuer au bureau des admissions aux heures d'ouverture des bureaux, ou à l'étage de votre hospitalisation. Le retrait peut être effectué par vous-même ou par une personne que vous aurez mandatée. Elle aura à présenter sa pièce d'identité.

• Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Vous êtes redevable de la totalité des frais à l'entrée de l'hospitalisation à partir d'un devis établi par le médecin responsable du Département d'Information Médicale (DIM).

Les patients européens munis de la carte européenne à jour peuvent bénéficier des mêmes règles que les assurés sociaux (une caution leur sera demandée à l'entrée).



VOTRE
SÉJOUR



Votre séjour



Les effets personnels à apporter

N'oubliez pas d'apporter quelques effets personnels pour votre séjour :

- Linge de nuit et chaussons
- Tenue confortable (survêtement...)
- Nécessaire de toilette
- **Linge de toilette (serviette, gant...)**
- Sèche-cheveux
- Pour les patients de chirurgie cardiaque, prévoir des vêtements amples s'ouvrant sur le devant

Par mesure d'hygiène, nous vous remercions de ne porter ni vernis à ongles aux mains ou aux pieds, ni faux ongles.

Votre traitement personnel

Il est important que vous apportiez votre dernière ordonnance. Vous devez remettre votre traitement personnel à l'infirmier(ère) dès votre entrée dans l'unité de soins.

En effet, votre traitement est dispensé par la pharmacie de l'établissement.

Vos médicaments seront placés dans un endroit sécurisé du service et vous seront rendus à votre sortie.

Prothèses dentaires et auditives, lunettes, verres de contact

Le port de prothèse doit être signalé à l'équipe soignante. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement.

Vous êtes responsable de vos appareillages. L'établissement et sa compagnie d'assurance déclinent toute responsabilité en cas de sinistre ou de perte. Avant votre intervention ou toute anesthésie, il est impératif de remettre vos appareillages au personnel soignant.

Dépôts de valeur

La Direction ne pouvant être tenue pour responsable des objets de valeur conservés dans les chambres, il vous est vivement recommandé de les déposer au coffre de l'établissement lors de votre arrivée où un reçu vous sera délivré. Certaines chambres disposent de coffres individuels.

Vos dépôts et retraits sont à effectuer au bureau des admissions aux heures d'ouverture des bureaux. Le retrait peut être effectué par vous-même ou par une personne que vous aurez mandatée par écrit avec votre pièce d'identité.

Visites

Les visites sont autorisées de 13h à 20h excepté au service des soins intensifs et au service de réanimation :

Service des soins intensifs : Tous les jours de 13h30 à 20h

Service de réanimation : Du lundi au vendredi de 14h à 15h30 et de 20h30 à 21h30.

Les week-ends et jours fériés de 14h à 18h.

Les médecins du service de réanimation sont disponibles pour de plus amples informations entre 14h et 15h30.

Nous prions cependant les visiteurs de bien vouloir sortir des chambres au moment des soins.

Les enfants de moins de 18 ans ne sont pas admis en réanimation et les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les autres services.

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Merci de bien vouloir utiliser vos téléphones en mode silencieux.

Les règles d'hygiène hospitalière générales et spécifiques à certains services doivent être respectées (bon usage des sanitaires et des poubelles).

Règles du respect de la vie collective interne de l'établissement

Le règlement intérieur de l'établissement détermine et précise les règles générales et permanentes relatives à la discipline, à l'hygiène et à la sécurité.

Il est demandé au patient d'être particulièrement vigilant au respect du tri des déchets.

Si vous possédez des objets piquants, coupants, tranchants (exemple lancettes de test de la glycémie), vous pouvez demander des containers adaptés auprès du personnel soignant. Dans le cas où un membre du personnel se piquerait en effectuant un prélèvement sur un patient endormi, des examens seront pratiqués. Le consentement du patient sera recueilli à son réveil.

Il est interdit d'apporter des denrées périssables qui risquent d'être conservées dans de mauvaises conditions, des plantes en pot ou des fleurs coupées. Dans un souci d'hygiène et de sécurité, il est recommandé de ne pas circuler dans les autres services d'hospitalisation.

Nous vous rappelons que les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte des 3 établissements (exception faite pour les chiens guides d'aveugle accompagnant des patients).

Votre séjour

Le jour de votre entrée, un membre du personnel paramédical de votre service d'hospitalisation vous installera dans votre chambre.

Votre chambre

La clinique met à votre disposition des chambres individuelles ou doubles. Vous pouvez demander une chambre individuelle moyennant un supplément.

Seules les chambres individuelles offrent la possibilité à un proche de séjourner pendant la nuit, moyennant un supplément (sous réserve de disponibilité de lits accompagnants).

Toutes les chambres disposent sur demande auprès des équipes soignantes :

- D'une télévision
- D'une ligne téléphonique personnelle
- D'une connexion WIFI

L'attribution de la chambre individuelle reste entièrement dépendante des disponibilités de l'établissement au moment de votre entrée.

Le service hôtelier

Le service hôtelier est ouvert de :

- 8h à 20h à la clinique Hartmann (tous les jours)
- 7h à 20h30 à la clinique Ambroise Paré (tous les jours)
- 9h à 17h à la clinique Pierre Cherest (du lundi au vendredi)



Les repas

Durant votre séjour, nous vous proposons des repas de qualité (fournis par un prestataire spécialisé) qui répondent à vos besoins et contribuent à votre rétablissement.

Contrôlés par notre diététicien(ne) et distribués par notre équipe hôtelière, les menus proposés allient variété et équilibre.

Votre alimentation doit s'adapter à des impératifs médicaux, notamment ceux de l'anesthésie.

Ainsi, avant et après votre intervention, vos repas seront légers de façon à aider votre organisme à bien réagir.

Puis, selon vos besoins et votre intervention, l'équipe médicale décidera de la composition de vos repas et des restrictions qui s'imposent.

Il se peut que votre état nécessite un régime particulier (sans sel, diabétique, sans résidu...) pour lequel les menus seront adaptés et le suivi respecté.

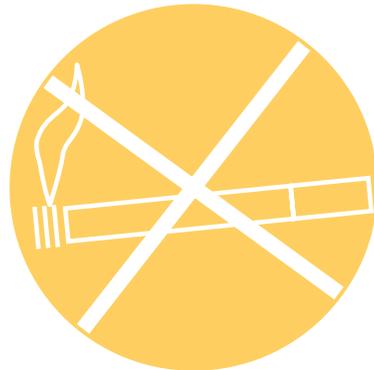
Quand votre état le permettra, votre médecin vous autorisera à reprendre une alimentation normale. Dans tous les cas, nous prendrons en compte vos goûts et impératifs culturels.

Des repas accompagnants sont disponibles sur demande et à votre charge.

Notre diététicien(ne) est à votre disposition pour des informations ou conseils nutritionnels.

Nous servons vos repas à partir de :

Petit-déjeuner	8h
Déjeuner	12h
Dîner	18h30



Téléphone

Si vous le souhaitez, une ligne téléphonique vous sera gracieusement attribuée lors de votre arrivée. Seuls les appels sortants vous seront facturés.

Pour appeler le standard : composer le 9.

Pour appeler l'extérieur : composer le 0 puis le numéro de téléphone. Le jour de votre sortie, la ligne est interrompue une heure avant votre départ afin d'en effectuer le relevé.

Courrier

Le courrier est distribué tous les jours par l'intermédiaire du responsable d'unité de soins ou par un membre de l'équipe soignante.

Consignes de sécurité

En cas d'incendie vous devez vous conformer aux directives du personnel soignant, conformément aux plans d'évacuation affichés dans les services.

Tabac

En application des dispositions réglementaires, il est interdit de fumer dans l'établissement, et en particulier dans les chambres, pour des raisons de sécurité (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006).

Exercice de votre culte religieux

Nous sommes à votre entière disposition pour appeler un représentant du culte de votre choix.

Interprètes

Certains membres du personnel parlent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, renseignez-vous auprès du personnel de l'établissement.

Parking

Un parking visiteur payant est situé au sous-sol de la clinique Ambroise Paré au 27, boulevard Victor Hugo 92200 Neuilly-sur-Seine.

Votre sortie

Votre sortie doit être obligatoirement autorisée par le médecin. En règle générale, elle s'effectue avant 10h du matin si vous êtes hospitalisé à la clinique Hartmann et avant 12h si vous êtes hospitalisé à la clinique Ambroise Paré ou à la clinique Pierre Cherest.

Le transport

La sortie peut être organisée par vos propres moyens. Cependant, sous certaines conditions et seulement sur décision de votre médecin, le transport (VSL, ambulance ou taxi conventionné) peut être pris en charge en partie par votre organisme de sécurité sociale et votre mutuelle.

A votre demande, le personnel d'accueil se chargera de vous commander un taxi (conventionné ou non si prescription médicale de transport).

Pour les taxis conventionnés, le chauffeur vous demandera votre attestation de carte vitale à jour et vous devrez avancer les frais de transport.



DROITS ET INFORMATIONS



Informatique et liberté

Dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, la clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge.

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi précédemment citée. Ces données sont transmises au médecin DIM et sont protégées par le secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification au contenu de ces données. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données vous concernant dans les conditions fixées par l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Accès à votre dossier médical

Les informations liées aux traitements et aux soins qui vous seront délivrés seront rassemblées dans un dossier médical personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

Votre médecin traitant pourra, sur votre demande, consulter votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.

Votre dossier est conservé par l'établissement à l'issue de votre hospitalisation selon la réglementation en vigueur.

Aux termes de l'article R 1112-7 du code de la Santé Publique, le dossier médical doit être conservé 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. En cas de décès du patient après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant 10 ans à compter de la date du décès.

Lorsque cette conservation de 20 années s'achève avant le 28^{ème} anniversaire du patient, la conservation est prorogée jusqu'à cette date.

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous pouvez accéder à votre dossier directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix en adressant par courrier à la direction de la clinique le formulaire de demande de dossier disponible sur notre site Internet accompagné d'une copie de votre pièce d'identité.

La demande peut être faite par l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou incapable) ou ses ayants-droit (s'il est décédé).

Aucune information par téléphone sur votre état de santé ne peut être donnée par le corps médical.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai maximum de 2 mois peut être nécessaire à leur communication.

L'article L 1111-7 du code de la Santé Publique fixe les conditions des frais de délivrance de ces copies à 0,18€ la page. Les frais sont à la charge du demandeur.

Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, le cas échéant, l'information sur votre état de santé.

Cette désignation se fait par écrit à chaque hospitalisation et vous restez libre de la modifier, par écrit, au cours de votre séjour.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin, ou éventuellement l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Directives anticipées

Il est fait application de la loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Toute personne majeure et capable peut rédiger des directives anticipées dans lesquelles elle exprime ses volontés relatives à sa fin de vie.

Ces directives sont révisables ou révocables à tout moment. Elles doivent être rédigées moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

Si vous avez rédigé vos directives anticipées préalablement à votre admission dans l'établissement, veuillez signaler leur existence à l'équipe soignante et lui remettre le document. Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, parlez-en à l'équipe soignante, qui vous remettra un formulaire sur lequel vous pourrez rédiger vos directives anticipées.

Examen des plaintes et réclamations

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 est transmis 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 médiateur médecin 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-médecin 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 pour 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 des usagers qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission des usagers 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 des usagers 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 des usagers. Il transmet ce courrier aux membres de la commission des usagers.

Toute plainte ou réclamation est à adresser à l'attention du Directeur de l'établissement ou à l'adresse mail : cdu-neuilly@clinique-a-pare.fr

Respect de l'intimité

Le respect de votre intimité doit toujours être préservé, notamment lors de tous les soins prodigués durant votre séjour (pansements, toilette, consultation...).

Non-divulgaration de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant avant votre venue ou lors de votre admission.

Hospitalisation d'un mineur

L'hospitalisation d'un mineur se fait sur autorisation écrite des deux parents (père et mère) ou du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. Les parents doivent présenter leurs papiers d'identité et ceux de l'enfant ainsi que le livret de famille. Le tuteur doit pouvoir présenter les documents juridiques prouvant la décision de mise sous tutelle.

En cas d'intervention chirurgicale, leur autorisation écrite et signée est obligatoire sauf s'il y a urgence.

Protection juridique des majeurs protégés

Si le patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts, conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Dans ce cas, le tuteur doit pouvoir présenter les documents juridiques prouvant la décision de mise sous tutelle.

Bienveillance

Nos équipes sont engagées dans une démarche de bienveillance visant à promouvoir le bien-être de l'utilisateur. La commission des usagers, à laquelle participent des représentants d'utilisateurs, veille à cette démarche.

Transfusion

Un feuillet d'information sur la transfusion a été élaboré par l'équipe des anesthésistes-réanimateurs de la clinique. Celui-ci vous est remis lors de votre consultation d'anesthésie.

N'hésitez pas à leur demander toutes les informations et explications que vous jugerez utiles pour bien comprendre cet acte.

Dons d'organes

La loi autorise à prélever les organes d'une personne décédée sauf en cas de refus préalable de cette dernière. La loi du 26 janvier 2016 réaffirme le principe de consentement présumé au don d'organes, précise les modalités de refus de prélèvement et clarifie le rôle des proches.

Si vous êtes favorable au don d'organes, faites le savoir à vos proches, consignez votre accord par écrit ou demandez une carte de donneur.

Si vous vous opposez aux dons d'organes, faites-le également savoir à vos proches, consignez votre refus par écrit ou inscrivez-vous sur le registre national des refus.

Associations

Nos établissements travaillent avec les associations de bénévoles suivantes :

Les Ateliers de l'Embellie

24, rue de Charenton - 75012 Paris - Tél. 06 19 62 34 25
www.ateliersembellie.fr

Association Belle et Bien

20, rue Surcouf - 75007 Paris - Tél : 01 45 51 20 14
www.bellebien.fr

Association Vivre comme Avant

14, rue Corvisart - 75013 Paris - Tél : 01 53 55 25 26
www.vivrecommeavant.fr

Qualité et gestion des risques

L'exigence de qualité du service rendu au patient est au cœur de nos préoccupations et toutes nos équipes sont engagées dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prestations.

Dans ce cadre, nous évaluons régulièrement nos pratiques :

- Nous suivons des indicateurs de qualité et de sécurité des soins

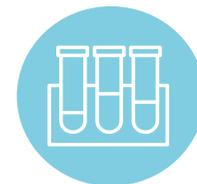
- Nous évaluons la satisfaction des patients

Le jour de votre sortie, n'hésitez pas à remplir un questionnaire de satisfaction et le remettre au personnel soignant ou dans une des boîtes aux lettres prévues à cet effet.

Par ailleurs, nous participons à l'enquête E-SATIS, organisée par la Haute Autorité de Santé pour tous les établissements. Les patients hospitalisés sont invités par mail à donner leur avis sur la qualité de la prise en charge. Le questionnaire en ligne est anonyme. Lors de vos formalités d'admission, votre adresse mail vous est demandée ; elle pourra être utilisée pour l'envoi d'un mail, quelques semaines après votre sortie, pour répondre à ce questionnaire en ligne.

Vos réponses à ces enquêtes sont précieuses pour notre démarche qualité car elles nous permettent d'améliorer nos prestations.

Les indicateurs qualité et sécurité des soins dans nos cliniques



Chaque année, nos établissements sont évalués à l'aide d'indicateurs généralisés à l'ensemble des établissements de santé :

Indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales

Résultats (données 2018)	Ambroise Paré		Pierre Cherest		Hartmann	
ICSHA 3 Indicateur de consommation de solution hydro alcoolique (pour l'hygiène des mains)	88	3	78	C	129	A

Indicateurs de satisfaction et expérience patients

Résultats (données 2019)	Ambroise Paré	Pierre Cherest	Hartmann
Pourcentage de patients hospitalisés plus de 48 heures qui recommanderaient certainement cet établissement	64%	50%	49%
Pourcentage de patients hospitalisés moins de 48 heures qui recommanderaient certainement cet établissement	59%	58%	66%

Dossier patient

Ambroise Paré

Évaluation de la douleur (données 2018 et 2017) :		
Évaluation et prise en charge de la douleur en MCO	95%	A
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post opératoire	98%	A

Coordination des soins (données 2017) :		
Qualité du dossier d'anesthésie	89%	A

Pierre Cherest

Évaluation de la douleur (données 2018 et 2017) :		
Évaluation et prise en charge de la douleur en MCO	47%	C
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post opératoire	93%	A

Coordination des soins (données 2017) :		
Qualité du dossier d'anesthésie	96%	A

Hartmann

Évaluation de la douleur (données 2018 et 2017) :		
Évaluation et prise en charge de la douleur en MCO	98%	A
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post opératoire	96%	A

Coordination des soins (données 2017) :		
Qualité du dossier d'anesthésie	90%	A

Organisation de la sortie

Ambroise Paré

Coordination hôpital - ville (données 2018) :		
La lettre de liaison après une chirurgie ambulatoire	80%	B
Lettre de liaison à la sortie en MCO	84%	B

Pierre Cherest

Coordination hôpital - ville (données 2018) :		
La lettre de liaison après une chirurgie ambulatoire	60%	C
Lettre de liaison à la sortie en MCO	71%	C

Hartmann

Coordination hôpital - ville (données 2018) :		
La lettre de liaison après une chirurgie ambulatoire	58%	C
Lettre de liaison à la sortie en MCO	74%	B

Certification

Les Cliniques Ambroise Paré, Pierre Cherest, Hartmann ont été certifiés sans réserve, ni recommandation, en 2017 par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Ambroise Paré

Certification de l'établissement :		
Droits des patients		A
Médicaments		A
opératoire		A
Radiothérapie		A
Endoscopie		A
Imagerie interventionnelle		A
Management de la qualité et des risques		A
infectieux		A
Dossiers patient		A

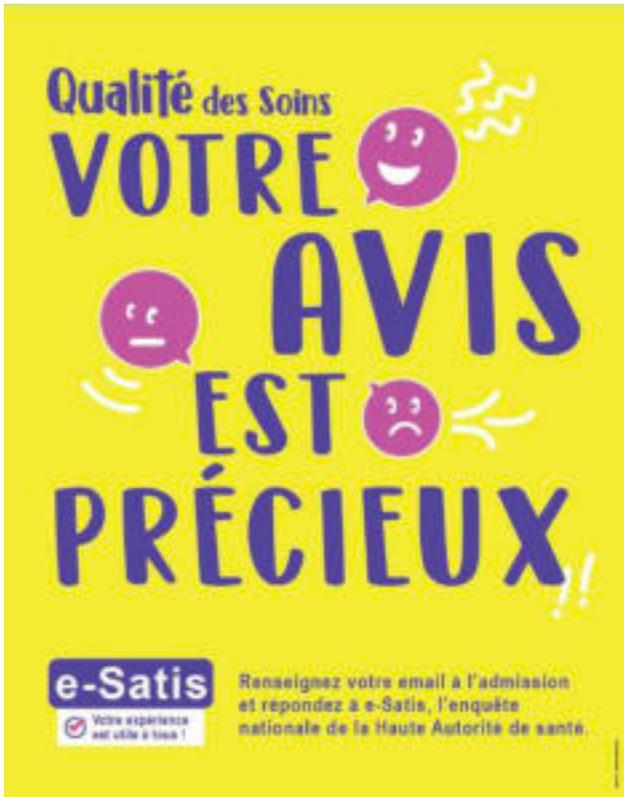
Pierre Cherest

Certification de l'établissement :		
Droits des patients		A
Médicaments		A
opératoire		A
Radiothérapie		A
Endoscopie		A
Imagerie interventionnelle		A
Management de la qualité et des risques		A
infectieux		A
Dossiers patient		A

Hartmann

Certification de l'établissement :		
Droits des patients		A
Médicaments		A
opératoire		A
Radiothérapie		A
Endoscopie		A
Imagerie interventionnelle		A
Management de la qualité et des risques		A
infectieux		A
Dossiers patient		A

Satisfaction du patient Après votre hospitalisation



Le dispositif national e-Satis* mesure la satisfaction des patients hospitalisés au sein des cliniques. Le questionnaire permet de recueillir votre appréciation sur votre séjour, et est décliné en plusieurs composantes : accueil-information, prise en charge soignante, confort-hôtellerie, repas, organisation de la sortie.

Votre avis nous intéresse, il constitue un levier d'amélioration pour nos pratiques dans le but d'optimiser la qualité et la sécurité des soins.

Pour vous informer, ci-contre les documents supports :
[cliquez ici](#)

* L'adresse e-mail est une donnée à caractère personnel et ne sera utilisée exclusivement qu'à la finalité de cette enquête (dispositif de l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) soumis à la déclaration CNIL et au règlement européen 2016/679 du 27/04/2016 relatif à la protection des données personnelles).

DÉVELOPPEMENT DURABLE



Les cliniques Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann s'engagent et mettent en œuvre, dans une démarche globale, les principes du Développement Durable.

Notre charte du développement durable a pour objectif de fixer des principes et des engagements pour les années à venir. Elle se décline en 5 axes :

Sociétal

Communiquer sur notre projet « Développement Durable » avec la volonté de partager les valeurs portées par les cliniques auprès de toutes nos parties prenantes.

Valoriser notre capital humain par la formation, le respect réciproque et la prise en compte des besoins des personnels.

Economique-Environnemental

Développer une relation éco-responsable avec nos fournisseurs en réalisant des achats responsables.

Maîtriser la gestion des déchets en respectant les consignes de tri sélectif.

Agir sur nos installations en réalisant un diagnostic énergétique.

Vous aussi participez à la préservation de notre environnement :



Chauffage :

Baissez le thermostat s'il fait trop chaud dans votre chambre ou bien ouvrez la fenêtre 5 minutes pour aérer mais pas plus, si votre chambre est chauffée.

Bruit :

Limitez le bruit afin de respecter le besoin de calme des patients et de rendre le plus agréable possible notre environnement.

Déchets :

Respectez le tri sélectif des déchets.

Eau :

Limitez son utilisation au juste nécessaire.

Eclairage :

Éteignez la lumière lorsqu'il fait jour et ne laissez pas la lumière dans une pièce lorsque vous en sortez.

Electricité :

Pensez à éteindre la télévision en sortant de la chambre et à débrancher vos appareils qui ont fini de charger.



CDU (Commission des Usagers)

La Commission des Usagers a pour mission :

- de veiller au respect des droits des patients
- de veiller à ce que leurs démarches soient facilitées
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de leur accueil et de leur prise en charge.



Nom / Prénom	Qualité	Fonctions spécifiques éventuelles exercées au sein de la CRU
Mme Dominique BOULANGE	Présidente Directrice Générale	
Mme Pascale PROST	Directrice Générale	
M. Eric JOURNEAUX	Directeur de la clinique Hartmann	
Dr Jean-Louis PANSARD	Anesthésiste-réanimateur	Médiateur médical des cliniques Ambroise Paré et Pierre Cherest
Dr Jean-Pierre HAMELIN	Chirurgien-gynécologue de la clinique Hartmann	Médiateur médical de la clinique Hartmann
Dr. Claude DUBOIS	Directeur médical, coordinateur de la gestion des risques associés aux soins	
Mme Anissa AMIRA	Coordinatrice des soins	Médiatrice non-médicale des cliniques Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann
M. Jean-Paul LEVY	Représentant des usagers, membre de l'association ADMD	Représentante des usagers
Mme Catherine SEBIRE	Représentante des usagers membre de l'association Francophone pour Vaincre les Douleurs	Représentant des usagers
Mme Anne-Marie BINSARD	Représentant des usagers membre de l'association France Alzheimer	Représentante des usagers
M. Bruno DE LESQUEN	Représentant des usagers membre de l'association Familiale catholique de Neuilly	Représentante des usagers
Mme Catherine SEBIRE	Représentante des usagers membre de l'association Francophone pour Vaincre les Douleurs	Représentante des usagers
Mme Françoise LOWA	Représentante des usagers membre de l'association ADOT	Représentante des usagers
Mme Laetitia DJALALI	Responsable qualité	
Mme Valeria TSIRENTSYEVA	Assistante qualité	
Mme Chrystine COURBON	Attachée juridique, chargée de relations avec les usagers	



Notre programme de lutte contre les infections nosocomiales



La Direction, en concertation avec la Conférence Médicale d'Établissement (CME), a arrêté l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales au sein de l'établissement. Chaque année, un programme de lutte contre les infections nosocomiales est défini en lien avec le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales.

Le programme de lutte contre les infections nosocomiales 2017 se décline en 3 axes :



Surveillance :

- Des infections du site opératoire (en chirurgie orthopédique, cardiaque, du sein, ophtalmologique, etc.)
- Des pneumopathies en réanimation
- Des BMR (Bactéries Multi-Résistantes)
- De l'environnement (prélèvements réguliers d'eau, d'air et de surface)



Prévention :

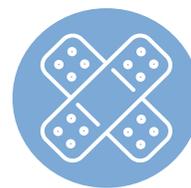
- Mise à jour et rédaction de protocoles selon les nouvelles recommandations
- Formation des soignants aux bonnes pratiques d'hygiène



Évaluation :

- Audits et observations de bonnes pratiques dans les services de soins et les plateaux techniques

Notre engagement contre la douleur



Nos établissements et leur comité de lutte contre la douleur (CLUD) s'engagent à prendre en compte, atténuer, soulager votre douleur, quelle qu'en soit l'origine, tout au long de votre séjour. Votre participation sera très utile pour nous aider à la contrôler.

Quels types de douleurs pouvez-vous ressentir pendant votre séjour ?

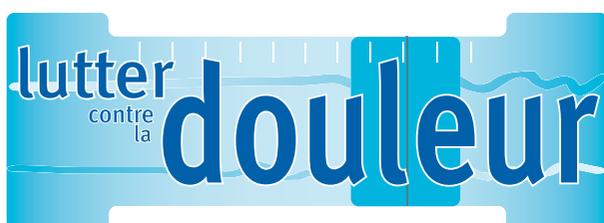
Des douleurs chroniques : mal de dos, migraine ou douleurs liées à des pathologies de longue durée qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Des douleurs aiguës : en cas d'intervention chirurgicale, il existe des douleurs communes à toute opération chirurgicale, des douleurs caractéristiques de l'opération que vous avez eue, des douleurs que vous avez déjà éprouvées dans le passé, mais aussi des douleurs non liées à la chirurgie (ex : gêne due à une perfusion...).

Des douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sonde, de perfusion, retrait de drain... Des douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement... Notre but est de prévenir la douleur que cela peut induire selon votre situation personnelle.

Quand et comment saura-t-on que vous souffrez ?

L'intensité de votre douleur sera systématiquement évaluée pendant votre séjour. Il existe différents moyens d'évaluation. L'échelle numérique (EN) est la plus couramment employée dans l'établissement : l'infirmière vous demandera d'indiquer le niveau de la douleur ressentie en utilisant un chiffre entre 0 et 10.



Que devez-vous faire si vous éprouvez une douleur ?

Prévenez l'équipe soignante sans attendre, la douleur installée est plus difficile à traiter.

Comment allons-nous vous aider à avoir moins mal ?

Notre priorité est de répondre à vos questions, de vous expliquer les soins que nous allons vous apporter et leur déroulement en utilisant les moyens adaptés. Des médicaments antalgiques seront prescrits par le médecin référent et administrés par l'infirmière qui s'occupera de vous. Dans certains cas, une pompe autocontrôlée (de morphine) pourra être mise en place, n'hésitez pas à l'utiliser en cas de douleur. Si cela ne suffit pas, prévenez l'équipe soignante. Des effets indésirables liés aux thérapeutiques anti-douleur peuvent survenir (nausées, vomissements, malaise, constipation). Il existe des moyens efficaces pour les soulager. Informez l'équipe soignante si vous pensez que vous ressentez des effets indésirables, même légers.

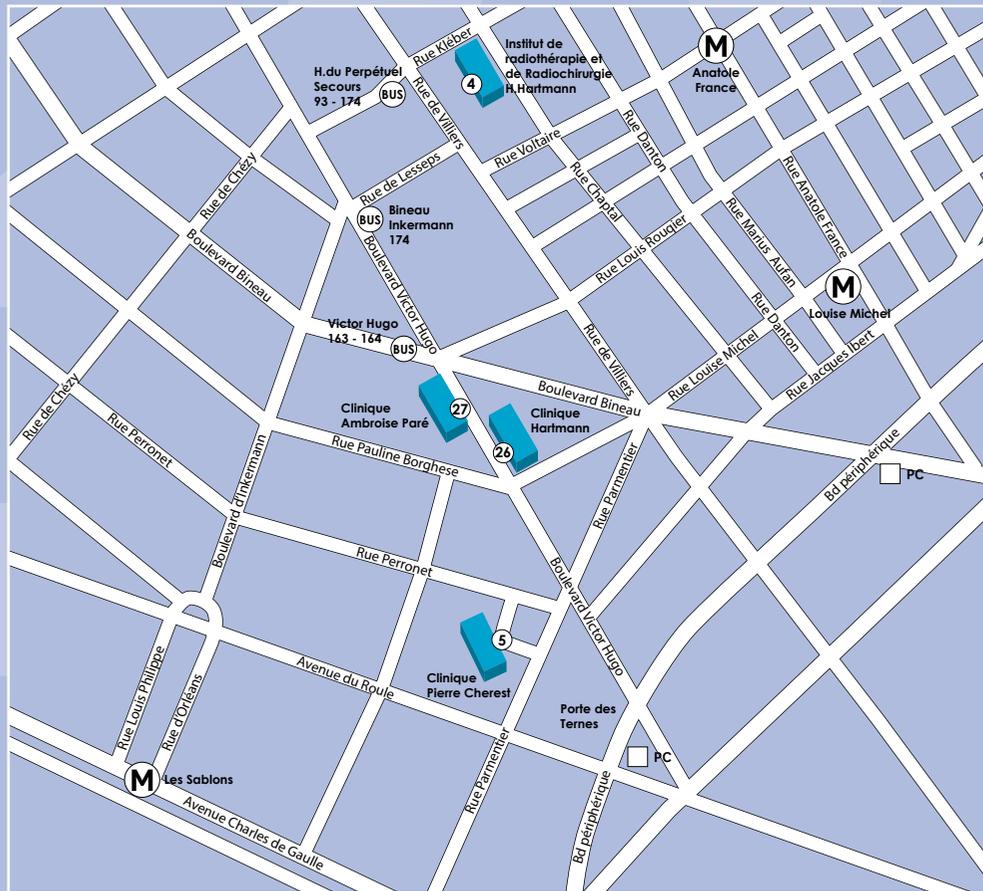
La morphine

C'est l'antalgique le plus efficace. Elle sera souvent employée pour traiter votre douleur, en association avec d'autres molécules. L'utilisation de morphine dans le cadre du traitement de la douleur **NE REND PAS TOXICOMANE**. La morphine et ses dérivés peuvent être administrés par voie générale (piqûre sous-cutanée ou PCA : pompe-autocontrôlée) mais aussi par voie orale (comprimés, gélules) ou par patch.

Si la douleur persiste ?

N'hésitez pas à faire appel à l'équipe soignante pour un ajustement des doses de médicaments. A votre sortie, une prescription de médicaments anti-douleur vous sera donnée si nécessaire.

Moyens d'accès



Métro

ligne 1 : Sablons - Porte Maillot
Ligne 3 : Porte de Champerret - Louise Michel

Bus

depuis la Porte Champerret : 163 ou 164 arrêt Victor Hugo
depuis le centre de Paris : 82 ou 43 arrêt Chartres
depuis la Défense : 174 arrêt Bineau/Inkermann



**Centres Médico Chirurgicaux
Ambroise Paré, Pierre Cherest, Hartmann**

Clinique Ambroise Paré

27, boulevard Victor Hugo
92523 Neuilly-sur-Seine cedex

Tél. : 01 46 41 88 88
Fax : 01 46 41 89 80

Clinique Pierre Cherest

5, rue Pierre Cherest
92523 Neuilly-sur-Seine cedex

Tél. : 01 46 41 86 86
Fax : 01 47 38 61 28

Clinique Hartmann

26, boulevard Victor Hugo
92523 Neuilly-sur-Seine cedex

Tél. : 01 46 39 89 89
Fax : 01 47 57 33 10