POLYCLINIQUE
COURLANCY

COURLANCY SANTÉ

# LIVRET D'ACCUEIL

VOTRE SANTÉ ENTRE NOS MAINS

Groupe Saint-Gatien

www.courlancy-sante.com

# BIENVENUE

Au sein de la Polyclinique de Courlancy, l'ensemble des professionnels de santé mettra tout en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Notre volonté est de vous accueillir et de vous soigner dans le plus grand respect de votre personne grâce aux pratiques les plus innovantes et en mettant à votre disposition l'ensemble des moyens humains et techniques garants de la qualité et de la sécurité des soins.

Ce livret contient toutes les informations utiles à votre séjour.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

# Sommaire


1 **CHAPITRE 1 -** MIEUX NOUS CONNAÎTRE

2 **CHAPITRE 2 -** LA PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

3 **CHAPITRE 3 -** VOTRE SÉJOUR AU SEIN DE LA POLYCLINIQUE DE COURLANCY

4 **CHAPITRE 4 -** VOTRE SORTIE DE LA POLYCLINIQUE DE COURLANCY

5 **CHAPITRE 5 -** LES DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

6 **CHAPITRE 6 -** QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Polyclinique de Courlancy
A

# DES ACTIVITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES DIVERSIFIÉES

La Polyclinique de Courlancy dispose de 125 lits en hospitalisation complète et 141 lits et places en chirurgie, médecine et chimiothérapie ambulatoire.

### HOSPITALISATION COMPLÈTE : 125 LITS

40 lits Chirurgie
39 lits Oncologie (dont 1 lit pour de la dénutrition)
46 lits Médecine (dont 1 lit de polysomnographie)

### AMBULATOIRE : 141 PLACES

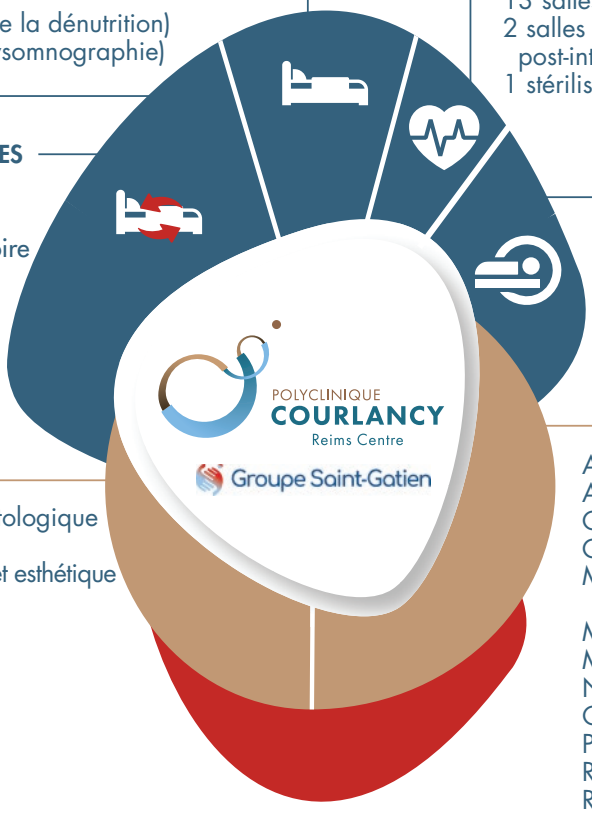
90 places Chirurgie ambulatoire
13 places Médecine ambulatoire
38 places Chimiothérapie ambulatoire

### BLOC OPÉRATOIRE

13 salles d'opération
2 salles de surveillance post-interventionnelle (salle de réveil)
1 stérilisation centrale

### CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE

Radiologie conventionnelle
Mammographie
Echographie
IRM et scanner




### PÔLE CHIRURGICAL

Chirurgie orthopédique et traumatologique
Chirurgie ophtalmologique
Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
Neurochirurgie

### PÔLE MÉDICAL

Anesthésie-réanimation
Angiologie
Cardiologie & maladie vasculaire
Génétique médicale
Médecine Infectiologie et pathologie des voyages
Médecine Interne
Médecine Polyvalente
Neurologie
Oncologie médicale
Pneumologie
Radiothérapie
Rhumatologie

### SERVICE D'URGENCES ET SOS MAIN

#### URGENCES

Le service d'urgence de la Polyclinique de Courlancy travaille en partenariat avec les médecins de ville, le SAMU-SMUR de Reims et les pompiers, et accueille tous les patients **7j/7, 24h/24.**

**Tél. : 03 26 77 26 78**

#### SOS Main

Le Centre de la Main, agréé FESUM (Fédération Européenne des Urgences de la Main) regroupe des centres spécialisés dans la prise en charge et le traitement des urgences de la main.

**Tél. : 03 26 77 26 78**

# NOS TYPES DE SÉJOUR

Une organisation est prévue pour vous accueillir dans les meilleures conditions ainsi que votre entourage dans le respect et l'écoute de vos besoins afin que le temps d'hospitalisation soit le plus agréable possible.

## L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Votre médecin vous a prescrit une hospitalisation qui pourra durer plusieurs jours. Vous serez accueilli(e) par une équipe pluridisciplinaire dans nos services.

## LA CHIMIOTHÉRAPIE AMBULATOIRE

Le service de chimiothérapie ambulatoire permet de prodiguer les traitements dans les meilleures conditions possibles et de maintenir au mieux le rythme de vie quotidien de nos patients.

## LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

## LA MÉDECINE AMBULATOIRE

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

## LA RÉCUPÉRATION AMÉLIORÉE APRÈS CHIRURGIE (RAAC)

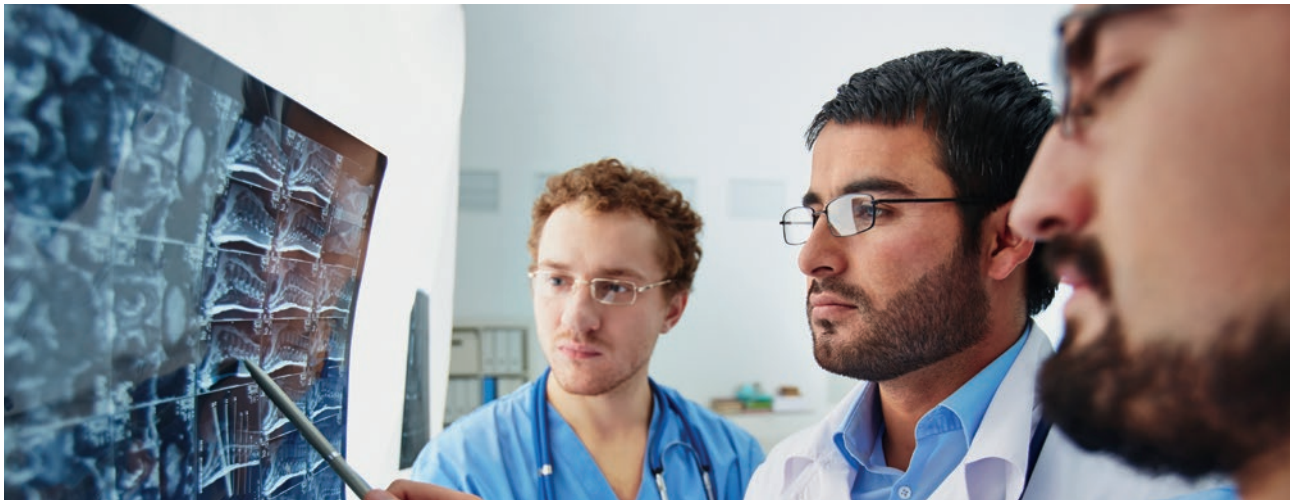
La Récupération Améliorée Après Chirurgie est un mode de prise en charge innovant, centré sur le patient et qui résulte d'une prise en charge globale et d'un suivi par une équipe dédiées (médecins, infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes).

Ainsi le patient peut retrouver plus rapidement son environnement familial et ses activités quotidiennes en toute sécurité.

# LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

Pendant votre séjour, vous allez être amené(e) à rencontrer de nombreux professionnels. Cette diversité de compétences constitue une assurance de qualité et de sécurité. Chacun de vos interlocuteurs a un rôle défini et complémentaire.

L'ensemble des professionnels de l'établissement sont à l'écoute de vos besoins et de vos attentes pour que votre séjour soit le plus agréable possible.



## L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

### Accueil & admission

Notre hôtesse accueille et oriente les personnes au sein de l'établissement, assure votre prise en charge administrative, de l'admission à la sortie, et est à votre écoute pour toute réservation de prestations hôtelières (téléphone, télévision, repas accompagnants, etc.).

## TRANSMISSION DES SAVOIR-FAIRE

Notre établissement est un terrain de stage.

Au cours de votre hospitalisation, vous serez amené(e) à rencontrer des étudiants de différentes écoles. Ils se présenteront à vous et vous demanderont l'autorisation de participer à vos soins.

Direction Générale
Direction
Direction des Soins
Ressources Humaines
Direction financière
Facturation
Resp. Administrative et Financière
ACCUEIL
COURLANCY
Angiologie
Infectiologie
Esthétique
Orthopédie
SOS Main
Neurochirurgie
Gynécologie
Médecine interne
Pharmacie
IRM - Scanner
Radiologie
URGENCES
MERCI DE RESPECTER LA LIGNE JAUNE
ACCUEIL
RENSEIGNEMENTS
ENTRÉES
SORTIES
ACCUEIL
RENSEIGNEMENTS
ENTRÉES

# LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

## HORAIRES D'OUVERTURE DES PRÉ-ADMISSIONS

**Lundi au vendredi**
de 8h00 à 17h30

Dès la date d'hospitalisation prévue, vous devez obligatoirement effectuer une pré-admission et si possible avant votre consultation d'anesthésie.

## ADMISSION

- Lundi au vendredi de 7h00 à 18h30
- Samedi de 7h00 à 17h30
- Dimanche et jours fériés de 9h00 à 18h00

**Vous avez plusieurs possibilités pour faire votre dossier :**

Par email : entrees.courlancy@groupe-courlancy.com ou reservations.cy@groupe-courlancy.com

Par courrier à l'adresse suivante : Polyclinique Courlancy / Bureau des pré-admissions
38 rue de Courlancy - 51100 Reims

Au bureau des pré-admissions, situé dans le hall d'accueil A de l'établissement.

**Pour que votre dossier soit complet, il faut impérativement vous munir de :**

- votre carte Vitale mise à jour ;
- votre attestation de CMU (si vous en êtes bénéficiaire) ;
- votre carte mutuelle ou l'attestation de prise en charge ;
- une pièce d'identité du patient valide (carte d'identité, carte de séjour, passeport) ;
- pour les enfants mineurs, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité de l'enfant (carte d'identité, passeport ou livret de famille) ;
- votre attestation en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle ;
- pour les ressortissant(e)s européen(ne)s : votre carte européenne avec adresse du lieu de résidence ainsi qu'une adresse en France ;
- votre convocation.

Si toutefois, vous rencontriez des problèmes pour réaliser votre pré-admission, vous pouvez contacter le **03 26 77 28 78** du lundi au vendredi de 9h à 17h.

**Si vous ne possédez pas de justificatifs, vous serez amené(e) à faire l'avance des frais.**

# LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

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

**Attention :**
Ce délai peut varier jusqu'à un mois selon votre traitement médical ou selon le type d'intervention.

**Prenez rendez-vous :**

> soit par Doctolib / anesthesistes-groupe-courlancy
> soit au 03 26 05 31 62.

Le jour de votre consultation, vous devez apporter :

- le questionnaire d'anesthésie remis à la sortie de la consultation chirurgicale, il doit être complété, lu et signé ;
- les résultats examens de moins de 3 mois (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) ;
- l'ordonnance des médicaments que vous prenez ;
- votre carte Vitale et un moyen de paiement.

Les enfants doivent être présents et accompagnés d'un de leurs parents.

Si nous avons besoin d'examens sanguins particuliers, nous pourrons les prescrire lors de votre consultation (il n'y a pas besoin d'être à jeun).

**La consultation pré-anesthésique permet de :**

- prendre connaissance de vos antécédents médicaux ;
- vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique ;
- choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux ;
- vous donner les consignes préopératoires ;
- modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie ;
- poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

Vous pouvez trouver les réponses à vos questions sur le site internet : **www.anesthesie-reims.fr**

# PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

Afin de faciliter votre prise en charge, merci de vous munir des documents suivants :

- carte de groupe sanguin ;
- ordonnances des traitements en cours et tous les documents (analyses, radio…) demandés par le médecin ou l'anesthésiste ;
- carnet de santé pour les moins de 15 ans.

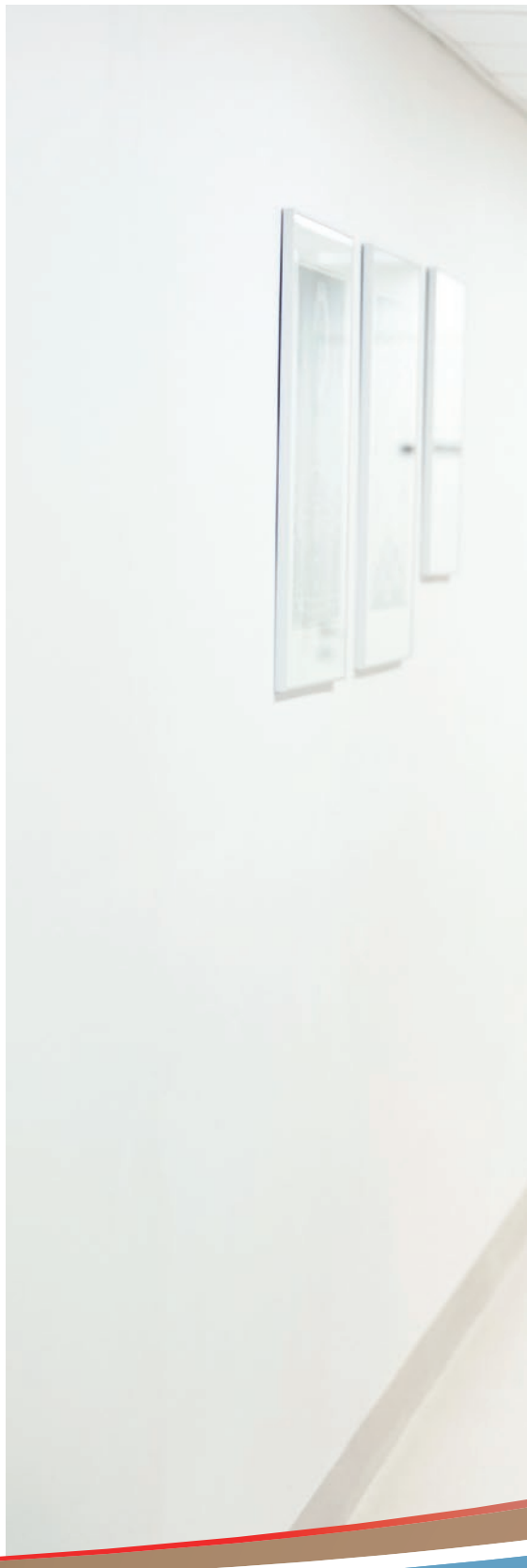
## VOTRE ARRIVÉE

Le jour de votre entrée, présentez-vous à l'hôtesse d'accueil dans le hall principal de la Polyclinique. Elle saura vous guider pour votre prise en charge.

Si votre dossier de pré-admission a été réalisé avec toutes les pièces administratives, l'hôtesse d'accueil procédera à une vérification de votre identité avant de vous orienter vers le service de soins.

Une fois les démarches effectuées, vous serez accueilli(e) dans le service par l'équipe soignante qui vous installera dans votre chambre.

Si votre dossier n'a pas été réalisé, vous serez dirigé(e) vers le bureau des admissions pour le constituer avec tous les documents nécessaires.



## URG. ADMISSION EN URGENCE

Vous pouvez être admis(e) à tout moment du jour et de la nuit sans formalités administratives préalables.

**L'entrée administrative devra être réalisée le plus rapidement possible par l'un de vos proches auprès du bureau des admissions.**

# LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

## LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

**Elles sont attribuées selon leur disponibilité :**

- sur demande du patient : Les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient (le jour de l'entrée et de sortie inclus), sauf en cas de prise en charge par la mutuelle.
- sur prescription médicale.

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

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

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous devrez déposer un chèque de caution à l'entrée et vous acquittez de tout ou partie du montant lors de votre sortie.

## LES REPAS

Parce que la nutrition est un soin, une hôtesse vous rendra visite afin de composer avec vous vos menus pour un ou plusieurs jours. Vous pourrez ainsi faire vos choix dans le respect de vos goûts et de vos pratiques religieuses.

Si vous suivez un régime pour des raisons médicales : signalez-le dès votre arrivée au personnel soignant, qui en tiendra compte pour la prise de commande de vos repas.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

| Petit déjeuner | Déjeuner | Dîner |
|---|---|---|
| à partir de 7h45 | à partir de 12h00 | à partir de 18h00 |

**Le pôle oncologie** propose en hospitalisation une prestation appelée **Offre Plaisir** : un chariot bar « chaud et froid » se déplace tous les midis au sein des services.

Les patients choisissent au moment du repas ce dont ils ont envie, les portions sont adaptées et nous privilégions les produits frais.

**Pour les hospitalisations en ambulatoire,** une collation vous sera proposée avant votre sortie.

Certains aliments et certaines boissons venant de l'extérieur peuvent être contre-indiqués pour les patients. Il est donc préférable de demander l'autorisation à l'équipe soignante.

## POINTS DE VENTE

Des distributeurs de boissons chaudes et froides, de confiseries sont à votre disposition dans les halls des bâtiments A et B ainsi que dans le hall des Urgences.

## LA BOUTIQUE

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

## LA TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur, qui peut être branché sur simple demande auprès de l'hôtesse d'accueil en téléphonant au 2645 (de 7h00 à 19h00).

Vous réglerez la location du téléviseur lors de votre sortie.

En cas de mauvais fonctionnement, n'hésitez pas à contacter l'hôtesse d'accueil au 2645 et non le personnel soignant. Vous avez accès aux chaînes de la TNT.

## LE WIFI

Pour vous connecter au WIFI, demander votre code à l'hôtesse d'accueil au 2645. Vous aurez à régler un supplément lors de votre sortie.

## LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels. Si vous souhaitez l'ouverture d'une ligne téléphonique pour appeler vos correspondants, demandez au bureau des admissions et/ou l'accueil. Communiquez-le à vos proches.

Vous aurez à régler un forfait de mise à disposition de l'installation et du terminal permettant d'accéder au service téléphonique, ainsi que vos communications comptabilisées automatiquement.

## LE COURRIER

Il est distribué directement dans les chambres. Celui à poster peut être déposé affranchi à l'hôtesse d'accueil dans le hall de la Polyclinique.

## VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos objets de toilette (gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette...) et de vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table...). Préparez votre bagage en fonction de la durée de votre séjour.

## P STATIONNEMENT

La Polyclinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking vidéo-surveillé, tarifé au 1/4 d'heure avec les 15 premières minutes gratuites.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol.

# AU COURS DE VOTRE SÉJOUR

## LE SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale peut vous aider et vous accompagner dans les difficultés que vous rencontrez lors de votre hospitalisation, que ce soit en terme d'accès aux soins, de situation de handicap, de perte d'autonomie… Elle peut rechercher avec vous l'orientation après votre hospitalisation et effectuer les démarches administratives.

Elle est présente le mardi et le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Vous pouvez la contacter au **03 26 77 29 01**.

## ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur, carte bancaire, chéquier, etc.

Si vous êtes porteur(se) de prothèses auditives, dentaires ou de lunettes, veuillez apporter un soin particulier au rangement de celles-ci.

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un coffre individuel mis gracieusement à votre disposition. À défaut de ces précautions, la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

## LES CULTES

Toutes les convictions religieuses étant respectées, il vous est possible de demander par l'intermédiaire du personnel de votre étage, l'assistance d'un représentant de votre religion et de vous recueillir dans le lieu de culte prévu à cet effet.

## LES BÉNÉVOLES

La Polyclinique a signé des conventions avec des associations de bénévoles.

Les accompagnants de l'association pourront, sur demande du malade, de la famille ou de l'équipe soignante et dans tous les cas avec le consentement du malade, se rendre auprès des patients hospitalisés en vue de leur apporter, ainsi qu'à leur famille, aide et réconfort pendant la phase palliative de la maladie.

## LES INTERPRÈTES

Une liste du personnel parlant une langue étrangère est disponible. Il pourra donc être fait appel à une de ces personnes en cas de besoin.

## LA NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion ou bénéficier d'une procédure d'anonymat, veuillez le signaler à l'hôtesse au moment de votre admission.

### LES ENFANTS

Sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par les deux parents.

Dans le cas de parents divorcés sans autorisation conjointe, le père ou la mère ayant l'autorité parentale devra fournir obligatoirement un justificatif.

### LES MINEURS SOUS TUTELLE OU MAJEURS SOUS CURATELLE

Le(a) tuteur(trice) devra le représenter ou le(a) curateur(trice) devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur(trice) ou de curateur(trice). Par ailleurs, sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par le(a) tuteur(trice).

# LES VISITES ET ACCOMPAGNANTS

### LES VISITES

**Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00.**

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

La venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée.

Pour des raisons de sécurité, les visiteurs mineurs doivent être accompagnés d'un adulte.

### LES LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit pour la nuit moyennant un supplément à votre charge incluant le petit déjeuner. Des repas accompagnants peuvent également être fournis moyennant un supplément à votre charge.

La demande doit être réalisée auprès du bureau des admissions ou par l'intermédiaire d'une personne chargée de la prise informatisée des commandes. Les tarifs sont affichés à l'accueil et dans les chambres.

# LES CONSIGNES ET INTERDITS

L'établissement veille au respect de vos droits.
En retour, nous vous demandons de respecter un certain nombre de règles et de consignes.

## LES CONSIGNES

### Les visites

Les visiteurs (deux au maximum) doivent respecter les horaires de visites afin de ne pas perturber le bon fonctionnement du service.

### Les nuisances sonores

Il est nécessaire pour le bien-être des patients de respecter le silence dans la Polyclinique.

### La courtoisie

Il est demandé de conserver une attitude respectueuse à l'égard des équipes soignantes et de respecter le temps de nettoyage de la chambre.

### La sécurité incendie

Vous pouvez prendre connaissance des consignes à tenir en cas d'incendie affichées dans chaque service. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

**ATTENTION**

**L'ensemble des règles inscrites dans ce livret d'accueil est applicable pour tous les patients admis à la Polyclinique de Courlancy, dans l'ensemble des locaux et services de l'établissement.**

**En cas de non-respect de ces consignes, nous pourrons être amenés à vous demander de quitter l'établissement.**

### Les rasoirs et aiguilles

Demandez au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques). Ne pas jeter directement dans la poubelle.

## LES INTERDITS

### Le téléphone portable

En raison du risque d'interférences avec certains matériels médicaux, l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

### Le tabac

Suivant les dispositions de la loi anti-tabac, il est interdit de fumer dans l'enceinte de la Polyclinique ; des espaces fumeurs sont à disposition à l'extérieur. La cigarette électronique est également interdite.

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

### L'alcool et les stupéfiants

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

### La tenue vestimentaire

Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans la Polyclinique.

### Les fleurs

Les fleurs coupées et les plantes vertes en pot sont interdites pour limiter les risques de contamination.

### Les animaux

Les animaux sont interdits dans l'établissement par mesure d'hygiène.

### Les dégradations

Vous devez respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

# LE JOUR DE VOTRE SORTIE

**REMARQUE**

Le jour de sortie est fixé par votre médecin.

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

> vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (videz le coffre de votre chambre) ;

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

> assurez-vous de récupérer votre traitement habituel si celui-ci a été substitué lors de votre entrée.

La sortie des enfants mineurs, des mineurs sous tutelle ou des majeurs sous curatelle doit se faire en présence de leurs représentants légaux, tuteur(trice) et curateur(trice).

## LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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

## LE TRANSPORT SANITAIRE

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

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

En cas de transfert vers une autre structure, l'établissement prend en charge l'ensemble des formalités administratives nécessaires.

## LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives auprès du bureau des entrées-sorties. Nos services vous fourniront les documents nécessaires. Nous vous remercions de régulariser votre dossier et de vous acquitter de votre note de frais.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

### Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement et sont fixés par le ministère de la Santé.

Ce sont ces tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez. Vous pouvez être exonéré(e) du forfait hospitalier et/ou de la participation forfaitaire.

Pour en savoir plus :

**www.ameli.fr ou 3646**

### Les suppléments hospitaliers

Les suppléments liés à votre confort personnel (chambre individuelle, téléphone, télévision…) et les éventuels dépassements d'honoraires demandés par certains médecins sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.

### Les honoraires médicaux

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

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur 2). Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation).

Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. N'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté. Ils procèderont à l'encaissement des dépassements d'honoraires directement à leurs cabinets. Ces frais sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

## LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

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

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en terme de secret médical. Selon l'article L.1110-4, « lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe ».

## LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

**Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.**

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

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

**Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique modifié par la loi du 2 février 2016 et conformément au décret d'application du 3 août 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.**

**Ces directives indiquent ses souhaits concernant sa fin de vie (les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, soulagement des souffrances…). Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles ont une durée illimitée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.**
**Il est important, si vous avez rédigé des directives anticipées, de les remettre à l'équipe soignante lors de votre hospitalisation et d'avoir informé vos proches, votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) de leur existence et de leur lieu de conservation.**

## LE REFUS DE SOINS

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

## LES INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

La collecte de ces différentes données (données d'identification, données de santé) est motivée par une obligation légale (article R.6113-1 du code de santé publique) et par l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux.

Ces données sont destinées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi qu'aux services internes intervenant dans le traitement administratif et la gestion de votre dossier. Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal fixé ou à des partenaires externes autorisés agissant comme sous-traitant.

La durée de conservation de vos données est fixée par les dispositions légales applicables.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs protégés en application des dispositions de l'article L.1111-8 du code de santé publique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des données, vous disposez de droits vous permettant :

- d'accéder et récupérer les données vous concernant ;
- de rectifier ces données ou de limiter leur usage ;
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière ;
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières.

**Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant :**

- Au Délégué à la Protection des Données :
  **dpo@groupe-courlancy.com**
- Au responsable du traitement des données :
  **direction@groupe-courlancy.com**

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) via son site internet : www.cnil.fr

## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

La Polyclinique de Courlancy participe à la mise en œuvre et à l'administration de vos DMP selon le décret n°2016-914 du 4 juillet 2016 relatif au dossier médical partagé. À l'occasion de votre prise en charge, votre DMP, s'il existe, sera alimenté par notre établissement afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent consulter votre DMP.

Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP le site : dmp.gouv.fr.)

La finalité de cet hébergement consiste à :

- garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des données de santé à caractère personnel ;
- assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces données.

Vous disposez des mêmes droits qu'énoncés dans le paragraphe précédent. Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli pour certaines pathologies que vous ne souhaitez plus conserver au sein de votre DMP dont vous êtes propriétaire.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à votre caisse de rattachement. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## VOTRE DOSSIER MÉDICAL ET SON ACCÈS

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et comporte l'ensemble des informations de santé vous concernant. Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous avez le droit d'accéder à l'ensemble de ces informations, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous pouvez choisir librement.

Pour accéder à votre dossier, vous devez formuler une demande officielle écrite adressée à la direction de l'établissement, accompagnée des documents justifiant votre identité. Les informations demandées seront mises à votre disposition après observation d'un délai légal de quarante-huit heures et au plus tard dans les huit jours. Toutefois, si les informations demandées datent de plus de cinq ans, ce délai maximal est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous préférez recevoir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, des coûts afférents à la reproduction et l'envoi postal peuvent vous être facturés.

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

## LA PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur).

Selon l'article L.1111-5, « le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé ».

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

## LES PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Tous les établissements de santé, qu'ils soient autorisés ou non, participent à l'activité de prélèvement d'organes et de tissus en s'intégrant dans des réseaux de prélèvement (article L.1233-1 du code de la santé publique). Il faut savoir qu'un prélèvement d'organes sur une personne dont la mort a été dûment constatée peut être pratiqué sur une personne majeure dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

L'Agence de la biomédecine est avisée, préalablement à sa réalisation, de tout prélèvement à fins thérapeutiques ou à fins scientifiques. Si vous êtes opposé(e) au don d'organes, il vous est recommandé de vous inscrire sur le Registre National des Refus dont l'adresse est la suivante :

Agence de la biomédecine
Registre national des refus
1 avenue du Stade de France
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX

ou sur le site : www.registrenationaldesrefus.fr

Vous pouvez également demander une carte de donneur ou un formulaire d'inscription sur le Registre National des Refus par téléphone au : N° Vert 0 800 20 22 24

## LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

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

Il est présent pour aider l'ensemble du personnel à progresser dans une affirmation et une application concrète de plus en plus grande des principes et valeurs auxquels le Groupe Courlancy Santé croit et qui constituent sa force.

# LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

# Ch.6

Le Groupe Courlancy Santé s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient. Cette politique se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des patients.

Le service qualité a pour mission de mettre en œuvre ces mesures et assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins.

## CERTIFICATION ET RAPPORT HAS (HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ)

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

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements. Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les résultats de la Certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

Les résultats des indicateurs qualité nationaux et ciblés par établissement de santé sont disponibles sur le site : www.scopesante.com

## LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Pour avoir un langage commun, l'évaluation de la douleur sera faite par l'équipe soignante à l'aide d'une échelle adaptée. Ces évaluations auront lieu plusieurs fois par jour si votre cas le nécessite.

Dans le cadre de soins douloureux, des antalgiques (médicaments visant à diminuer la douleur) vous seront prescrits et administrés systématiquement. Dans certains cas, des dispositifs médicaux spécifiques (PCA, pompe…) pourront vous être proposés.

Il est indispensable de signaler votre douleur dès qu'elle apparait ou augmente, sans attendre qu'elle soit trop forte, de jour comme de nuit, à n'importe quel soignant. Les réponses seront d'autant plus rapides et efficaces. N'attendez pas la visite du médecin ou le tour de l'infirmier(e). Ne laissez pas la douleur s'installer.

Nous mettrons en œuvre les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

## LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs, ou soins de confort, peuvent être mis en place si l'état du patient le nécessite

## LA BIENTRAITANCE

La bientraitance constitue une valeur fondamentale soumise à une évaluation permanente, globalisante en vue d'une amélioration continue de la qualité de prise en charge. Elle s'inscrit dans la qualité de service, dans la permanence de notre engagement et dans la recherche de l'excellence.

## L'IDENTITOVIGILANCE

Notre établissement est engagé dans une démarche dite d'identitovigilance destinée à sécuriser votre parcours de soins (intervention, administration de médicaments, examens biologiques, carte groupe sanguin…).

Cette démarche débute dès l'enregistrement de votre identité au moyen de pièces justificatives (carte nationale d'identité, passeport, carte/titre de séjour, livret de famille pour les enfants).

Votre identité figurera sur le bracelet qui vous sera posé à votre arrivée dans l'unité de soins et sur tous les documents vous concernant. Les professionnels de l'établissement (personnel du bureau des entrées, soignants, préleveurs, radiologues…) s'assureront de votre identité dès votre admission et tout au long de votre séjour. Votre identité conditionne votre sécurité. Votre sécurité est notre priorité.

## LES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX

Tout patient intégrant l'établissement doit être tenu informé par son médecin des risques thérapeutiques qu'il encourt.

Le patient prend les décisions concernant sa santé avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des conseils qu'il fournit. Le patient est informé de la notion bénéfice/risque de son traitement. Le médecin doit respecter la volonté de son patient après l'avoir informé des conséquences de ses choix.

Le pharmacien pourra à tout moment et en accord avec les médecins prescripteurs substituer le traitement par un médicament équivalent. Tous les médicaments ne sont pas référencés dans les établissements de santé.

En bref…

- N'oubliez pas d'apporter votre ordonnance en cours et la liste de tous les médicaments que vous utilisez y compris ceux que vous prenez sans ordonnance.
- En cas de relais de votre traitement personnel, les médecins pourront substituer certains de vos médicaments par leurs équivalents génériques.
- Informez le corps médical si vous avez des allergies.
- Assurez-vous que tous les médecins qui vous prennent en charge ont connaissance de votre traitement.
- **Dès votre hospitalisation et si vous avez vos médicaments avec vous, vous devez les remettre à l'équipe soignante. Ils vous seront restitués à votre sortie.**
- **N'hésitez pas à solliciter votre médecin, votre pharmacien ou votre infirmier pour mieux comprendre votre traitement.**

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au **Bon Médicament** qui vous est administré, à la **Bonne dose,** au **Bon moment** et selon la **Bonne voie d'administration**.

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

*« Le développement durable répond aux exigences du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »*

Une politique qualité intégrant le développement durable implique de concilier plusieurs aspects :

- une gestion économique fiable ;
- un établissement socialement intégré ;
- un établissement de santé écologiquement respectueux.

Nous devons motiver une éthique professionnelle de responsabilité, d'exemplarité et de respect envers les parties prenantes de l'établissement (patients, salariés, prestataires, fournisseurs, tutelles) et la société dans son ensemble. Tous les acteurs du parcours de soins ont, de par leurs décisions et leur comportement, une influence déterminante sur la qualité, la sécurité, l'efficacité de la prise en charge et sur l'accès aux soins pour tous.

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

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

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

## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION (E-SATIS)

Afin d'améliorer vos conditions d'accueil et votre prise en charge lors de votre passage au sein de la Polyclinique de Courlancy, les professionnels de l'établissement vous proposeront de recueillir votre adresse mail.
Nous vous assurons que les informations qui seront recueillies demeureront confidentielles.

Un questionnaire informatisé vous sera envoyé par courriel à la fin de votre séjour. Ainsi, en moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur :

- votre accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur, etc.) ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre sortie.

Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site Scope Santé.

## LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

### La conférence médicale d'établissement (CME)

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle définit le projet médical de l'établissement et contribue à l'élaboration des orientations stratégiques médicales de l'établissement de santé.

### Le comité de pilotage qualité et gestion des risques (COPIL Q-GdR)

Ce comité est chargé de définir la politique qualité et gestion des risques de l'établissement, de mettre en œuvre et de suivre les actions nécessaires à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au sein de l'établissement.

### Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

Le CSTH a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés, ainsi que leur suivi au sein de l'établissement. Il veille à la mise en œuvre des règles et des procédures d'hémovigilance et est chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement de santé.

### Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Le CLUD veille à définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur, ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.
Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

### Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)

La mission du COMEDIMS est de définir la politique de la prise en charge médicamenteuse et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement. Il assure l'élaboration de recommandations de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

### La Coordination Rémoise de la Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CORELIAS)

Assemblée consultative des établissements de santé, le "CORELIAS" a pour objectif de réunir au sein d'un même comité des professionnels des polycliniques de Reims-Bezannes, Courlancy et Les Bleuets impliqués dans la lutte contre les infections associées aux soins (IAS).

Il a pour missions de :

- coordonner les actions de prévention, de formation, de surveillance et de communication auprès des soignants, des patients et de leur entourage ;
- conduire localement des actions selon le programme national du ministère de la Santé, préparer chaque année par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

### L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

L'EOH intervient sur l'ensemble des établissements du Groupe Courlancy Santé dans la maîtrise du risque infectieux.

Les indicateurs qualité de lutte contre les infections associées aux soins sont accessibles dans le hall d'accueil. Ces indicateurs reflètent les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des soins et notamment la prévention des évènements infectieux.

### La commission des usagers (CDU)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et aux articles R.1112.91 à R.1112.94, une Commission des Usagers (CDU) a été mise en place afin de veiller au respect des droits des usagers. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions d'accueil et de prise en charge. Si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation, vous pouvez adresser un courrier à l'attention de la direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers.
Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers. La liste de la CDU est affichée au niveau de l'accueil et vous sera remise sur simple demande.

# VOS NOTES PERSONNNELLES

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de la Santé et des Solidarités

# 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.

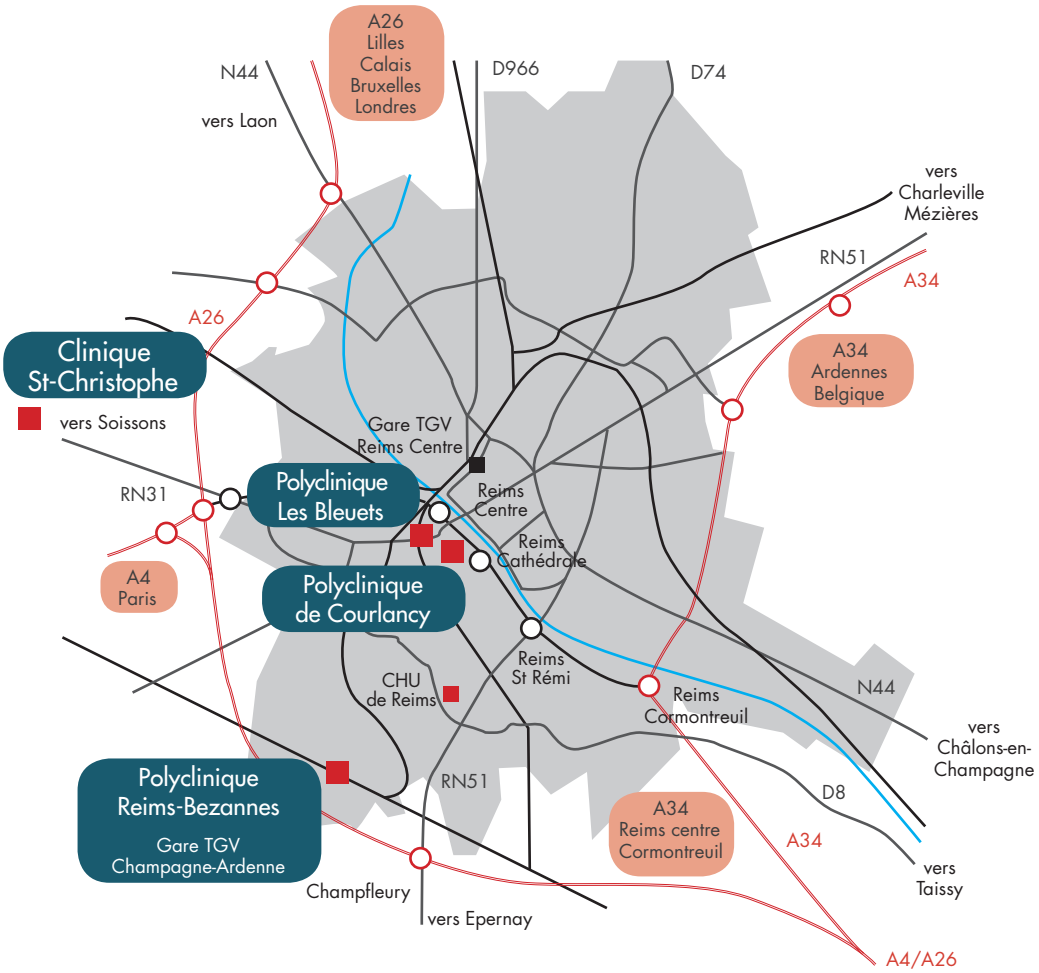
---

* 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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006




**POLYCLINIQUE DE COURLANCY**
**Groupe Courlancy Santé - Saint-Gatien**

38 rue Courlancy
51100 REIMS

Tél. : 03 26 77 26 77

**URGENCES : 03 26 77 26 78**

**www.courlancy-sante.com**

## ACCÈS

Lignes de bus 2, 16
Arrêt Courlancy

Tramway : A et B, arrêt Courlancy