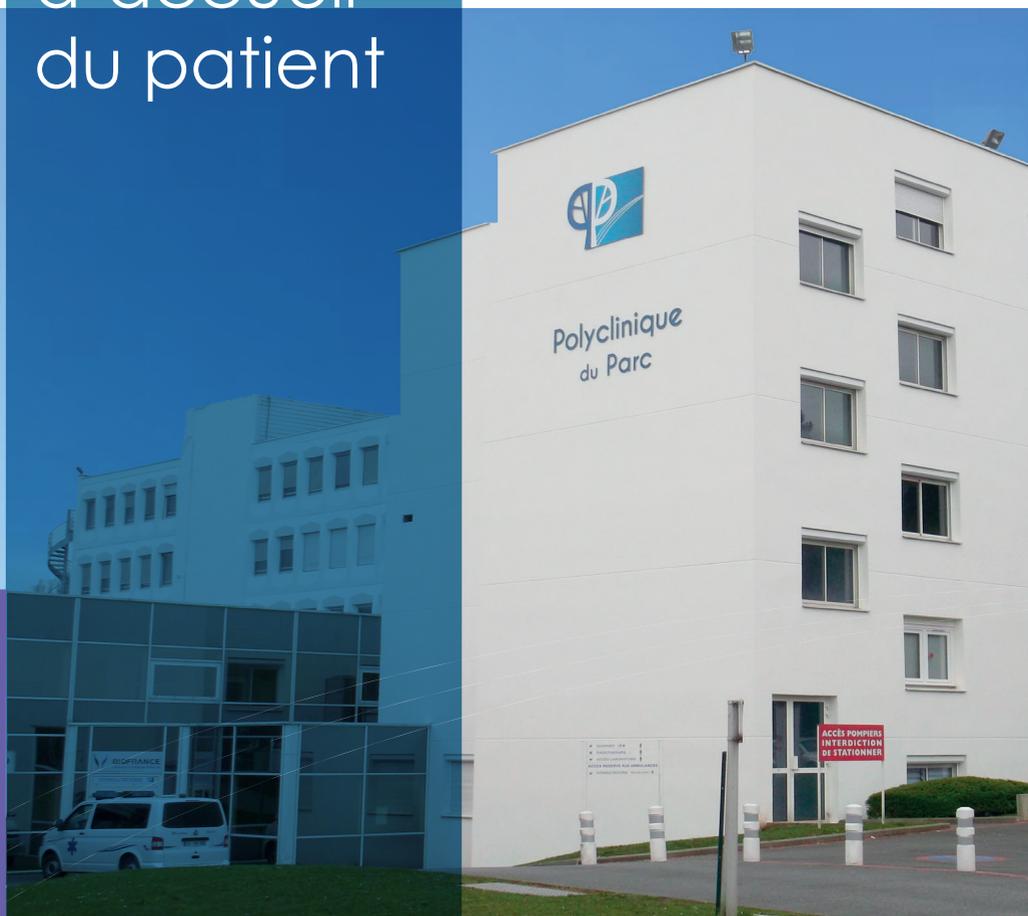




Polyclinique
du Parc

Livret d'accueil du patient





ACCUEIL

03 27 53 88 88

LABORATOIRE

03 27 53 88 60

RADIOLOGIE

03 27 53 88 70

SCANNER IRM

03 27 53 88 75 / 03 27 53 88 87

Sommaire

Bienvenue à la Polyclinique du Parc	P3
Historique / Notre offre de soins	P6
Nos équipes	P7 et 8
Préparer votre séjour	P8
Votre préadmission	P9 et 10
Que faut-il payer	P10 et 11
Votre admission	P12
Votre séjour « Prendre soin de vous »	P13, 14, 15
Lutte contre les infections nosocomiales	P18 et 19
Votre sortie « Préparer votre retour »	P20
Qualité des soins « Améliorer votre prise en charge »	P21
Informations et droits du patient	P22 à 28
Charte de bientraitance	P26
Charte de la personne hospitalisée	P29



Bienvenue à la Polyclinique du Parc

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour être hospitalisé. La Direction de la Polyclinique du Parc vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

L'équipe médicale, le personnel soignant, ainsi que le personnel administratif, hôtelier et technique s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins personnalisés de qualité et pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Soucieuse d'améliorer sans cesse votre prise en charge, la Polyclinique du Parc évalue régulièrement ses prestations. La Haute Autorité de Santé (HAS) a certifié l'ensemble de ses secteurs d'activité. (*Rapport disponible sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr*)

Ce livret est spécialement conçu pour faciliter votre séjour et répondre aux questions que vous vous posez sans doute sur l'établissement.

Vous trouverez, annexés à ce livret, une plaquette des différentes spécialités avec les coordonnées des secrétariats de nos praticiens et un questionnaire sur lequel vous pourrez présenter vos critiques ou suggestions. Celles-ci nous sont nécessaires pour répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes. Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Docteur Régis POISON,
Président Directeur Général

Nos missions « PREVENIR, SOIGNER ET ACCOMPAGNER »

Nos valeurs « ENGAGEMENT, RESPECT ET ÉCOUTE »

La Polyclinique du Parc diffuse auprès de l'ensemble de ses collaborateurs les valeurs de :

- **L'engagement** à fournir la meilleure qualité des soins aux patients.
- Le **respect** à l'égard de l'ensemble des patients et de leur famille : dignité, intimité, confidentialité et condition de travail, sans discrimination.
- **L'écoute** des patients et de leurs familles, et des professionnels (votre avis, votre satisfaction, vos suggestions).

Historique

1974

Fondation de la clinique par le Dr M. PROUVEUR.

2001

Rachat de la clinique par un groupe d'investisseurs amiénois.

Nomination du Dr R. POISON, PDG de la Polyclinique.



Actuellement

La Polyclinique du PARC met aujourd'hui à disposition de ses patients un **centre de soins médico-chirurgical spécialisé et moderne.**

Notre offre de soins

■ Des lits d'hospitalisation de chirurgie et de médecine

■ Un bloc opératoire équipé de :

- 4 salles d'intervention
- 1 salle de réveil
- Salle de soins externes (endoscopie)
- Stérilisation

■ Des places d'hospitalisation en ambulatoire

- En chirurgie ambulatoire
- En médecine de jour
- En cure de chimiothérapie

■ Un Service de Consultations Externes

Les chirurgiens viscéraux et en sénologie consultent dans le secteur situé au rez-de-jardin (accessible par ascenseur au niveau -1).

Les consultations d'ophtalmologie, de cardiologie, d'ORL, de chirurgie cervico maxillo faciale, d'extraction dentaire et d'anesthésie se déroulent dans l'annexe consultation située au rez-dechaussée. Les gastro-entérologues consultent dans des locaux situés à proximité de l'accueil de la Polyclinique.

■ Un plateau technique

Pour les patients externes ou hospitalisés, radiologie générale et vasculaire, sénologie diagnostique et interventionnelle, échographie, angiographie écho-doppler, ostéodensitométrie, scanners, IRM, mammotome. La gestion de service de radiologie est indépendante de celle de la clinique, c'est le Groupement de Radiologie et d'Imagerie Médicale de Maubeuge qui occupe nos locaux.

Un laboratoire d'analyse médicale est également mis à la disposition des patients, il est géré par le Laboratoire Biofrance.

■ Un centre de radiothérapie, d'hémodialyse et de Néphrologie

Ils sont externes à la polyclinique mais juste à proximité de celle-ci.



Nos équipes,

pour vous soigner et vous accompagner

Une équipe performante qui lie compétence et professionnalisme au service de vos exigences.

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

≡ ÉQUIPE MÉDICALE

Des médecins attachés exerçant les spécialités suivantes :

- Chirurgie Générale à orientation Digestive
- Chirurgie Sénologie
- Chirurgie Thyroïdienne
- Chirurgie de l'Obésité
- Endoscopie Digestive
- Hépato-Gastro-Entérologie
- Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique
- Chirurgie Cervico Maxillo Faciale
- Extraction Dentaire
- Chirurgie Ophtalmologique
- Anesthésie Réanimation
- Cardiologie
- Pneumologie
- Etude du Sommeil
- Néphrologie
- Diabétologie
- Endocrinologie
- Médecine Interne
- Cancérologie et Chimiothérapie
- Repli Oncologique
- Algologie et douleurs chroniques

Les médecins sont identifiés par une **blouse blanche**.

Pour vous permettre de nous identifier, nous portons un badge avec notre identité et notre fonction.

≡ ÉQUIPE SOIGNANTE

Dès votre arrivée et durant tout votre séjour, vous êtes confié à l'équipe soignante. Sa mission essentielle est de vous accompagner, de vous préparer pour votre intervention, d'assurer les soins nécessaires à votre rétablissement, et de vous aider à retrouver votre autonomie.

Cette équipe se compose de :

- **Infirmière Directrice des Soins** : Chargée de la coordination des soins et de la surveillance des dossiers administratifs.
- **Infirmières Diplômées d'Etat** : dispensent les soins et exécutent les prescriptions. Identifiées par des tenues avec **liseret rose**
- **Infirmières d'annonce**, pour le cancer. Identifiées par une **blouse blanche**
- **Aides-soignantes**, pratiquant les soins de nursing. Identifiées par des tenues avec **liseret bleu**
- **Diététicienne** Identifiée par une **blouse blanche**
- **Psychologue** Identifiée par une **blouse blanche**
- **Masseurs - kinésithérapeutes**, assurant journalièrement les massages et la rééducation. Identifiés par une **blouse blanche**
- **Pharmacien et préparateurs en pharmacie**, assurant le suivi de votre traitement et de sa préparation. Identifiés par une **blouse blanche**

Nos équipes (suite)

Préparer votre séjour

≡ ÉQUIPE DU BLOC

Les membres de l'équipe sont identifiés par le port d'une **Tenue verte** (Extérieur du bloc) et d'une **Tenue bleue** (Intérieur du bloc).

≡ ÉQUIPE D'ENTRETIEN

L'entretien des locaux est réalisé par une société externe de nettoyage selon des procédures d'hygiène strictes.

■ Agent technique d'entretien et de maintenance

La sécurité de l'Établissement est prise en charge par les agents d'entretien et de maintenance. Ils veillent également à votre confort domestique.

≡ ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Situées à l'accueil et dans les lieux de consultations, nos hôtes et nos secrétaires facilitent vos démarches administratives durant votre séjour et sont à votre disposition pour répondre à vos questions administratives.

L'ensemble de l'équipe administrative veille à l'enregistrement et au suivi administratif de votre dossier.

Le personnel de l'Administration, les Secrétaires Médicales ne portent pas de tenues distinctives.

≡ SERVICE QUALITÉ

La responsable qualité assure la promotion de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle veille au traitement et au suivi des questionnaires de satisfaction, plaintes et réclamations ainsi que la mise en place des procédures qualité.

Vous allez séjourner à la Poly-clinique du Parc...

≡ LA CONSULTATION

À la suite de la consultation avec votre chirurgien ou médecin, votre hospitalisation a été prévue. Pour assurer la qualité de votre prise en charge médicale, il est important que le chirurgien et l'anesthésiste, vous expliquent la nature des gestes qui vont être réalisés, leur but et les différentes étapes de la procédure de soin. Ils font également état des risques connus auxquels vous serez exposé(e) et des éventuelles complications. À l'issue de cette consultation, votre accord écrit sera demandé. Des documents d'autorisation d'opérer sont remis pour les enfants mineurs aux parents ou aux tutelles désignés. Ces documents doivent impérativement être signés par les deux parents ou le tuteur. En l'absence de signature l'acte programmé ne pourra être réalisé.

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, la **consultation pré-anesthésique** est **obligatoire** (décret 94/050 du 5/12/94) et doit être réalisée plusieurs jours avant votre hospitalisation.

Vous devez prendre rendez-vous au 03 27 53 88 09

≡ VOS DÉMARCHES AVANT VOTRE ADMISSION

Si votre hospitalisation est décidée lors de votre consultation médicale, **vous devez immédiatement constituer votre dossier de pré admission.**

Le bureau des pré admissions est situé dans le hall d'accueil de la polyclinique.

Cette étape est indispensable à la programmation de votre séjour et au bon déroulement de celui-ci.



Votre préadmission

La Polyclinique du Parc est un établissement d'hospitalisation privée agréé par le Ministère de la Santé Publique et conventionné par les différentes caisses de Sécurité Sociale et les Mutuelles.

- Cette démarche permet d'établir votre dossier administratif et d'enregistrer vos demandes de chambre particulière.
- Veuillez la réaliser après votre consultation médicale ou chirurgicale.
- Elle peut être réalisée par vous ou par l'un de vos proches.
- La personne qui possède l'autorité parentale (père, mère ou tuteur) doit procéder très rapidement à la pré admission, afin de constituer le dossier administratif et signer une autorisation de soins et/ou d'opérer et d'anesthésier. **Pour le cas des mineurs le consentement doit impérativement être signé par les deux parents ou le tuteur.**

≡ DOCUMENTS À FOURNIR

Afin de faciliter la création de votre dossier et la préparation de votre séjour et d'éviter des erreurs concernant votre facture, nous vous prions de bien vouloir **vous présenter avec tous les documents demandés (radiographie, IRM, scanner, biologie...)** :

- **Votre dossier médical** : Examens de laboratoire, radiographies, ordonnances et traitements en cours, électrocardiogramme, votre carnet de santé et surtout votre carte de groupe sanguin, que vous reprendrez à votre sortie.
- **Votre carte vitale à jour**
- **Votre carte d'identité ou passeport** en cours de validité



- **Votre livret de famille** (pour les mineurs)
- **Vos fiches** : administrative et de désignation d'une personne de confiance, qui vous ont été remises en consultation. Elles sont à remplir avant de venir.

> **Si vous n'êtes pas bénéficiaire du régime de sécurité sociale, exploitant agricole, artisan ou commerçant** :
Votre carte d'assuré social et de mutuelle avec ouverture des droits en cours de validité.

> **Si vous êtes victime d'un accident du travail** :
Munissez-vous du document délivré par votre employeur.

> **Si vous êtes bénéficiaire de l'article 115** :
Une photocopie du titre de pension ou du carnet de soins gratuits.

> **Si vous êtes affilié à une mutuelle** :
Votre carte d'affiliation ou votre prise en charge ou attestation CMU ou attestation d'ACS.

> **Si vous êtes mineur ou sous tutelle** :
Les parents ou tuteurs devront impérativement signer une autorisation d'opérer à l'entrée.

> **Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne** :
L'attestation d'assurabilité délivrée par la mutualité du lieu de résidence, justifiant des droits ouverts pour l'année en cours.

> **Si vous êtes non ressortissant de l'Union Européenne ne travaillant pas en France** :
Une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez.

Votre préadmission (suite)

Que faut-il payer ?

Patients étrangers :

> Vous n'êtes pas assuré social et résidez en France depuis au moins 3 mois :

Demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (situation irrégulière). Demandez l'aide d'un(e) assistant(e) social(e).

> Si votre durée de résidence est inférieure à 3 mois :

Vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.

Cas des Transfrontaliers

Veillez apporter :

- La photocopie de votre carte d'identité
- Votre carte d'assurance avec les droits pour l'année en cours (délivrée par votre mutuelle belge)
- 3 vignettes
- L'adresse de votre mutualité
- Caution
- Document DAA (lors d'un accident de travail). Il est à demander à votre employeur.



Sur présentation de vos justificatifs à jour d'assurance maladie et d'assurance complémentaire (mutuelle ou assurance privée), nous pouvons vous éviter l'avance de certains frais :

1/ Les frais pouvant rester à votre charge sont : les frais non couverts par votre organisme d'assurance maladie (ticket modérateur, forfait journalier...).

2/ Les prestations payantes que vous aurez demandées, non prises en charge par votre assurance complémentaire.

PRESTATIONS PAYANTES

Les tarifs de ces prestations sont affichés dans le tableau situé dans le hall d'accueil.

■ Chambre particulière

Toutes les chambres particulières sont pourvues de douches sauf celles situées en unité de soins continus.

La chambre particulière doit être demandée lors des formalités de préadmission. **Vérifiez auprès de votre mutuelle si celle-ci est prise en charge en totalité ou partiellement.**

La différence est à la charge du patient.

La mise à disposition d'une chambre particulière s'effectue en fonction des disponibilités du service, en aucun cas cela ne peut être un engagement de notre part

A titre exceptionnel et pour des raisons de service, il est possible que nous nous trouvions dans l'obligation de vous changer de chambre : nous vous remercions d'accepter ce fait de bonne grâce.



Que faut-il payer ?

■ **Accompagnant**

La présence d'une personne est possible à vos côtés, uniquement en chambre particulière et sauf en unité de soins continus. Un repas moyennant un supplément peut être servi aux personnes qui vous rendent visite. Il sera apporté dans votre chambre. **Le repas doit être réservé dès l'admission.**

■ **Télévision**

Dans toutes les chambres à deux lits, la télévision peut être mise à disposition, moyennant le paiement d'une redevance qui sera **demandée dès l'admission**. Pour les chambres particulières le prix de la chambre comprend la télévision.

■ **Téléphone**

Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut, si vous en faites la demande, être mise à votre disposition dans la chambre. Vous recevrez directement vos appels dans votre chambre en donnant à vos correspondants le numéro qui vous sera communiqué à votre entrée. Un forfait de 6 € est mis à votre disposition.

■ **Distributeur de boissons**

Il est mis à votre disposition dans le hall de l'accueil.

> **Si vous êtes pris en charge à 100%**

Vous n'avez rien à payer sauf :

■ **Forfait journalier** : taxe exigée par la Sécurité Sociale fixant le montant (*Loi du 19 janvier 1983*). Obligatoire, il peut cependant être pris en charge par votre mutuelle. Cette taxe n'est en aucun cas profitable à la Polyclinique du Parc.

■ **Frais annexes** (télévision, téléphone, repas accompagnant).

■ **Chambre particulière** : peut être prise en charge par votre mutuelle.

■ **Frais d'hospitalisation** : pris en tiers-payant.

> **Si vous êtes pris en charge à 80%**

■ (Hospitalisation en médecine ou acte chirurgical inférieur à K50), Il vous sera demandé à votre sortie le règlement du ticket modérateur, sauf s'il y a prise en charge par une mutuelle

■ Pour les actes inférieurs à 91 €, une participation de 20% vous sera demandée. Dans tous les cas, cette participation peut être prise en charge par votre mutuelle.

> **Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous n'avez pas de prise en charge :**

Vous devez régler, à l'entrée, une provision renouvelable et le solde le jour de votre sortie.

> **Dépassements d'honoraires**

Certains praticiens, compte-tenu de leur statut ou des moyens techniques particuliers mis en œuvre pour vous soigner, peuvent être amenés à vous demander des compléments d'honoraires. Les tarifs sont affichés dans chaque secrétariat médical. Vous pouvez vous renseigner auprès de la secrétaire médicale. Dans tous les cas, une facture vous est délivrée. Dans certains cas, certaines mutuelles peuvent prendre en charge ces compléments.

Avant votre admission

Votre admission

≡ AVANT VOTRE ADMISSION

Vous préparer, c'est :

- Réaliser les examens demandés par le médecin avant votre intervention (prise de sang, bilan cardiologique...) et les apporter pour votre hospitalisation.
- Respecter le régime alimentaire et l'heure de début de jeûne prescrits par l'anesthésiste.
- Arrêt du tabac pour certaines interventions.
- Respecter l'heure d'arrivée de votre hospitalisation.
- Suivre les éventuelles consignes et instructions communiquées par le médecin, l'infirmier ou le secrétariat médical.
- Suivre les précautions d'hygiène.

Si ces recommandations n'ont pas été respectées, votre intervention pourra être annulée.

Votre VALISE

Nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, gel douche, rasoir...), serviettes et gants de toilette, chaussons vêtements confortables.

Votre TRAITEMENT PERSONNEL

Apportez votre ordonnance en cours et tous les médicaments que vous utilisez y compris ceux que vous prenez sans ordonnance.

≡ VOTRE ADMISSION

Elle se fait le jour de votre arrivée et avant de monter dans le service. Elle se fait dans le cadre d'une hospitalisation programmée ou ambulatoire.

L'agent revérifie le dossier administratif.

Identitovigilance

Afin de ne pas commettre d'erreur sur votre identité pour votre sécurité et pour votre dossier médical, nous vous demandons de justifier votre identité et vous questionnons sur celle-ci à toutes les étapes de votre prise en charge. Nous vous remettons un bracelet avec vos nom, prénom et date de naissance.

DMP : Dossier médical partagé

Avez-vous créé votre DMP ?

Le dossier médical partagé favorise la coordination, la qualité et la continuité des soins au service d'un meilleur suivi médical.

Le DMP est votre carnet de santé numérique. Il permet de rassembler toutes vos informations médicales détenues par votre médecin traitant, vos médecins spécialistes que vous avez consultés, votre laboratoire de biologie, les établissements de santé dans lesquels vous avez séjournés,...

Il permet aussi aux professionnels de santé autorisés d'accéder aux informations utiles à votre prise en charge et de partager avec d'autres professionnels de santé des informations médicales vous concernant.

Il s'agit d'un véritable carnet de santé toujours accessible et sécurisé. Pour être plus pratique, il est informatisé et vous en contrôlez l'accès. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter.



Votre séjour « Prendre soin de vous »

≡ VOTRE SÉJOUR

> Types d'hospitalisation

■ Ambulatoire

C'est une hospitalisation courte, de quelques heures dans un service ouvert uniquement en journée. L'hospitalisation regroupe la période avant l'intervention, le passage au bloc opératoire et la période de surveillance post-opératoire. Après accord du médecin, vous regagnez votre domicile. Cependant, une hospitalisation complète s'avère parfois nécessaire selon l'état de santé ou le déroulement de l'intervention ou des contraintes horaires.

■ Hospitalisation complète

(Médecine ou Chirurgie)

La durée de votre séjour dépend de votre pathologie et de votre état de santé.

Les soins sont assurés jour et nuit par des infirmiers et aides-soignants en liaison avec les médecins et les chirurgiens.

Gestion de votre traitement durant votre hospitalisation

Elle est soumise à la réglementation. Pour plus d'informations, un document est à votre disposition, n'hésitez pas à le demander.

En cas de prescription par le médecin de la Polyclinique d'un nouveau traitement, vous bénéficierez d'une information complète et de documents d'accompagnement (Anti diabétique, Anti coagulants, Anti hypertenseurs...).

Prise en charge de la douleur

L'article L.1110-5 du code de la santé publique stipule « ... Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ... ».

Les équipes soignantes et médicales sont attentives à la prise en charge de votre douleur.

En effet, vous pourrez être confronté(e) à la douleur au cours de votre séjour. Nous nous engageons à la prendre en charge. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, c'est vous qui nous indiquez votre niveau de douleur en la notant de 0 à 10. Nous vous aidons à mieux gérer votre douleur : en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement et en répondant à vos questions, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Patients atteints d'un cancer :

Afin de mieux gérer votre douleur une équipe constituée d'un médecin algologue est à votre disposition.

CLUD

Comité de Lutte contre la Douleur

Il réunit des médecins et des soignants pour faire améliorer les pratiques d'évaluation et de traitement de la douleur.

Votre séjour « Prendre soin de vous »

> Une équipe de professionnels attentive à vos besoins

Vous pouvez nous poser des questions et nous faire part de vos remarques.

> Organisation de votre journée

■ Le matin

La matinée est réservée aux soins.

■ L'après-midi

Elle est consacrée aux visites.

Visites

Conscients du réconfort que peuvent apporter vos proches et amis, les **visites** sont **autorisées** :

**du lundi au dimanche
de 14h à 18h30**

en respectant les soins et l'organisation du service.

Les patients et les visiteurs doivent, pour le calme et le respect des autres, se conformer au règlement dans l'enceinte de l'établissement :

- Respecter les heures de visites
- Ne pas prolonger les visites
- Ne pas être plus de trois visiteurs à la fois
- Sortir pendant les soins et les visites du médecin

■ La nuit

Notre équipe de nuit assure les soins et la surveillance tout au long de la nuit.

> Les repas

Nous vous proposons une cuisine équilibrée, variée et adaptée à votre état de santé. Pour des raisons d'hygiène alimentaire et de respect du régime prescrit, les aliments provenant de l'extérieur ne sont pas autorisés. En cas d'apports provenant de l'extérieur, la Polyclinique décline toute responsabilité, notamment face à une éventuelle intoxication alimentaire. L'introduction d'alcool est interdite.

Pour un séjour en ambulatoire, une collation vous sera servie.

CLAN

Comité Local d'Alimentation et de Nutrition

Il est composé d'une équipe pluridisciplinaire et veille à la validation, à l'équilibre de vos menus et à l'amélioration de la nutrition des patients admis au sein de l'établissement.

> Autres services à votre disposition

■ **Transport** : Les lignes de bus 51 et 21 desservent la Polyclinique.

■ **WIFI** : Chaque chambre est équipée d'un système permettant l'accès à internet. Cet accès est réservé aux personnes accueillies dans l'établissement pour au minimum une nuit. L'identifiant de connexion est à demander auprès de l'accueil de la Polyclinique.





Votre séjour « Prendre soin de vous »

■ **Parking** : Un parking gratuit est mis à disposition des malades, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs dans l'enceinte de la Polyclinique.

Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements « réservés ». Dans le cas échéant, une amende peut vous être redevable.

Les véhicules stationnant face aux issues de secours ou gênant la circulation feront l'objet d'un enlèvement aux frais de leur propriétaire. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vols ou de dégradation.

■ **Culte** : Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs ainsi que celui d'autrui.

■ **Liste des personnes parlant une langue étrangère** : Elle est affichée dans les unités de soins. En cas de besoin, merci de vous adresser à l'accueil.

■ **Courrier** : Il est distribué une fois par jour. Si vous souhaitez expédier du courrier, celui-ci doit être timbré et déposé au standard le soir avant 19 h.

■ **Coffre-fort** : Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'argent, bijoux ou objets de valeur lors de votre hospitalisation. Toutefois, il vous est possible de déposer, au bureau des Entrées / Sorties, vos valeurs contre un

reçu. La Polyclinique ne peut être tenue pour responsable en cas de vol ou de détérioration d'objets personnels dans la chambre.

> Principales règles de vie au sein de l'établissement :

Le calme

C'est l'un des éléments qui contribue au confort et au rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Polyclinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter. Pour le confort de tous, nous vous demandons de bien vouloir baisser le son de votre téléviseur après 21 h.

Interdictions

■ Fumer et vapoter

Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans tous les locaux ainsi que dans les chambres de l'établissement.

(Décret 92.478 du 29 mai 1992).

■ Détention illicite

La détention d'armes blanches ou à feu, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

■ Jeter les déchets

Afin de préserver un espace propre il est interdit de jeter vos déchets par terre (boisson, cigarette...)

■ Fleurs et animaux

Pour des raisons d'hygiène, il est formellement interdit d'introduire des animaux et des fleurs au sein de la Polyclinique.

Lutte contre les infections liées aux soins

≡ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

La Polyclinique du Parc dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOH) qui travaille en étroite collaboration avec le Comité de gestion du risque infectieux (CGRI).

Qu'est-ce qu'une infection liée aux soins ?

Infection survenant chez un patient au cours ou au détour d'un séjour. Par définition, elle est absente à l'admission du patient à l'hôpital (ni présente ni en incubation) mais elle est acquise lors de l'hospitalisation dans un délai de 48 h après l'admission.

Lutte contre les infections liées aux soins ?

Le programme de lutte contre les infections associées aux soins comporte des thèmes prioritaires et des actions de prévention (recommandations de bonnes pratiques), de surveillance des infections (site opératoire, bactéries multi résistantes ...) et d'évaluations (audits des pratiques, évaluation des connaissances). Une surveillance est également mise en place pour l'air, l'eau et les travaux de la Polyclinique.

Objectifs de l'équipe en hygiène

3 axes de lutte contre les infections liées aux soins

Ils consistent en :

1/ Prévenir les infections, notamment en favorisant une bonne préparation cutanée avant votre intervention et par une bonne hygiène des mains.

2/ Dépister le statut infectieux de chaque patient dès l'admission et notamment lors de votre transfert depuis un autre établissement. L'équipe hygiéniste est chargée également de veiller à la qualité de l'environnement par des prélèvements réguliers.

3/ Maîtriser le risque d'infections liées aux soins et la consommation en antibiotiques afin d'éviter la résistance des bactéries. Vous trouverez, dans le hall d'accueil de la Polyclinique, les résultats de l'année précédente sous forme de pictogrammes.

CGRI Comité de Gestion du Risque Infectieux

Il se réunit 4 fois par an afin de mettre en œuvre le programme de gestion du risque infectieux (prélèvements, formations, axes d'amélioration...). Le programme d'amélioration est relayé par l'EOH.



Lutte contre les infections liées aux soins



Pour lutter contre les infections nosocomiales veuillez respecter les consignes préopératoires.

Le matin de votre intervention :

- Brossez-vous les dents
- Faites une toilette, lavez-vous les cheveux avec un savon et un shampooing
- Coupez-vous les ongles (mains et pieds)
- Prévoyez de ranger vos verres de contact si vous en avez, ainsi que vos prothèses dentaires
- Respectez les consignes préopératoires qui vous sont communiquées (veuillez ôter les bijoux, piercing, maquillage...)



> Lutte contre les germes en vous lavant les mains

LUTTEZ CONTRE LES GERMES EN VOUS LAVANT LES MAINS!

1 Moussez vos mains

2 Savon

3 Moussez, frottez - 20 sec

4 Rincez - 10 sec

5 Fermez le robinet

6 Sechez vos mains

N'OUBLIEZ PAS DE LAVER:

- entre vos doigts
- sous vos ongles
- et le dessus de vos mains

> Solution hydroalcoolique

Comment appliquer efficacement la solution hydroalcoolique ?

FRICITION DES MAINS

La friction est réalisée en 7 points autant de fois que possible dans la durée impartie. Cette durée sera au moins de 20 secondes et à définir en fonction du produit

1/ Paume sur paume
Désinfection des paumes

2/ Paume sur dos
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux

3/ Doigts entrelacés
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux

4/ Paume / doigts
Désinfection des doigts

5/ Pouces
Désinfection des pouces

6/ Ongles
Désinfection des ongles

7/ Poignets
Désinfection des poignets

Votre sortie « Préparer votre retour »

> Formalités de sortie

C'est obligatoirement le médecin ou le chirurgien qui vous a pris en charge au sein de notre Polyclinique qui vous autorise à sortir. Toute sortie non autorisée se fait aux risques et périls du malade qui devra signer une décharge.

Avant de quitter l'établissement, vous vous rendez au **Bureau des Entrées / Sorties** pour les dernières formalités.

Le secrétariat, prévenu de votre départ, vous préparera :

- Votre document de sortie
- Vos ordonnances de traitement
- Vos ordonnances de soins (infirmiers, kinésithérapie)
- Un ou plusieurs rendez-vous de consultation postopératoire pour votre suivi médical, le cas échéant

> Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile :

- Votre médecin traitant devrait recevoir un compte-rendu de votre hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie
- Vous pouvez également le prévenir de votre côté
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. Demandez conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les règles d'alimentation à suivre
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

> Convalescence dans un autre établissement

Si vous souhaitez continuer les soins dans un autre établissement signalez-le dès la consultation du chirurgien ou de l'anesthésiste afin d'anticiper la demande.

Elle peut être réalisée au moment de votre entrée en le signalant à l'infirmière du service (si votre décision est encore indéfinie avant).

> Prévoir son mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65% du tarif Sécurité sociale.

Il peut s'agir :

- D'un taxi conventionné ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager assis
- D'une ambulance dans les autres cas

Préparer votre sortie, c'est aussi le moment pour nous de connaître votre point de vue sur votre séjour et de vous offrir l'opportunité de nous en faire part en prenant un peu de votre temps pour remplir notre **questionnaire de satisfaction**.

Les **sorties** ont lieu tous les jours de la semaine, dimanches et jours fériés compris, **vers 11h30** et après avis du médecin.



Qualité et Sécurité des Soins...

« Améliorer votre prise en charge »

Notre démarche d'amélioration continue de la Qualité et de la Gestion des Risques est le moteur du développement de la Polyclinique du Parc.

Nos 3 priorités sont :

« QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT »

AXE 1: La Qualité

Vous assurer Une prise en charge personnalisée, rigoureuse, et respectueuse dans une organisation apprenante.

AXE 2 : La Sécurité

Contribuer à diminuer les risques inhérents aux activités de soins dans tous les secteurs y compris les secteurs à risque et à toutes les étapes de la prise en charge (médicaments, risque infectieux...).

AXE 3 : L'Environnement

Centrer vos soins dans une organisation durable en respect des engagements en matière de Développement Durable.

Cette démarche consiste notamment à garantir :

> Le respect des droits du patient

- Par l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en impliquant les usagers

- Par le développement de la notion de bientraitance et la prévention de la maltraitance
- Par la Prise en charge de la douleur
- Par l'éducation thérapeutique et information du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- Par l'information et le recueil de l'expression du patient et de son entourage

> Le développement d'une culture qualité sécurité des soins

- Par l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques professionnelles
- Par le respect des règles d'hygiène et de prévention des infections associées aux soins
- Par la gestion des compétences
- Par la mise en place d'une politique de « santé au travail »
- Par l'amélioration de la gestion documentaire

> L'amélioration de la prise en charge médicamenteuse

> La mise en place d'une culture positive de gestion des risques

- Par la gestion des risques à priori / à posteriori
- Par l'évaluation des Pratiques Professionnelles

> Le Développement Durable



Informations et droits des patients

> **Egalité d'accès à l'établissement**

Il garantit l'égal accès de tous aux soins qu'il dispense. En conséquence, aucun critère d'ordre administratif ou financier ne constitue un obstacle à l'admission d'un patient, que l'état de santé de celui-ci nécessite une hospitalisation, des soins ou des examens dispensés à titre externe.

> **Modalités d'accès au dossier médical**

Le patient, son ayant-droit en cas de décès, la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur, ou le cas échéant, le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire peut avoir accès aux informations contenues dans son dossier médical. Une demande écrite est à adresser au Directeur de l'établissement, précisant les nom et prénom de la personne concernée, sa date de naissance et les dates d'hospitalisation. Cette demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso de la Carte d'Identité, et si besoin, un justificatif précisant le lien de parenté avec la personne dont vous demandez le dossier. Avant toute communication, le destinataire de la demande s'assure de l'identité du demandeur et s'informe, le cas échéant, de la qualité du médecin désigné comme intermédiaire.

> **Accès aux informations médicales**

Les informations seront transmises au plus tôt dans les 48 heures (délai de réflexion), au plus tard dans les 8 jours, suivant la date de réception de la demande, ou 2 mois

pour les informations médicales datant de plus de 5 ans (période courant à compter de la date à laquelle a été constituée l'information).

Ces informations peuvent être transmises : soit par consultation sur place, avec remise de copie le cas échéant (les frais de délivrance de ces copies étant à la charge du demandeur), et information du dispositif d'accompagnement médical.

La communication est assurée par le médecin responsable de la prise en charge du patient ou, en son absence, par le ou les médecins désignés par la **CME** (Commission Médicale d'Etablissement). Soit par envoi de copies (les frais de délivrance des copies sont à la charge du demandeur).

Le patient a le droit de s'opposer à la transmission de son dossier médical.

> **Conditions de conservation et d'archivage des dossiers médicaux**

Les informations sont conservées dans l'établissement sous la responsabilité d'un ou plusieurs médecins désignés par la CME. Pour un patient adulte, la durée de conservation du dossier médical est de 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement ; ce délai est prorogé jusqu'au 28^{ème} anniversaire pour un patient mineur. Pour un patient décédé, le délai de conservation est de 10 ans à compter du décès.

Le directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations conservées dans l'établissement.



Informations et droits des patients

> Traitement des données médicales

Réglementation européenne RGPD - règlement général sur la protection des données

Conformément à la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018, nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier de soins. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à la Polyclinique du Parc. Conformément à la réglementation, vous disposez **d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données**. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez adresser votre courrier auprès du délégué à la protection des données de la Polyclinique du Parc. L'établissement attache une grande importance à la sécurisation des vos données, notre hébergeur est certifié HDS.

> Personne de confiance

(Cf. article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique)

Avant votre séjour, vous avez pu éventuellement désigner, par écrit et sur le formulaire qui vous a été donné, une personne de confiance pour vous accompagner tout au long des soins.

À tout moment au cours de votre séjour, si vous ne l'avez pas fait, vous pouvez demander au personnel d'avoir accès au formulaire d'information, le cas échéant, pour le modifier.

> Directives anticipées

(Cf. article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique)

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 les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez-leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

> Respect des majeurs protégés

Les majeurs protégés font l'objet d'une attention toute particulière. L'établissement s'engage à leur offrir une information adaptée et à assurer leur protection juridique à l'occasion de leur accueil, de leur hospitalisation et de leur hébergement. À ce titre, les professionnels chercheront le consentement de la personne ou de l'instance autorisée préalablement à toute intervention chirurgicale qui le nécessiterait s'il s'agit de majeurs placés sous le régime de la tutelle légale.

Informations et droits des patients

> Examen des plaintes et réclamations

(Extraits du Code de la santé publique)

Article R1112-91 à R 1112-94

Tout usager d'un établissement de santé doit être 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 R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations mettant 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 R1112-93

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

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



Informations et droits des patients

> Commission des Usagers (CDU)

Les missions de la **CDU**, sa composition et son fonctionnement sont fixés par la loi du 26 janvier 2016. Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches, elle contribue par ses avis et propositions à l'élaboration de politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches, elle participe à l'analyse des événements indésirables graves.

Membres titulaires de la commission

- **Mme Mounni**, *Directrice de l'établissement*
- **D' De Baerdemacker**, *Président de la CME et médiateur médical*
- **Mme Leduc**, *Présidente de la CDU et représentante des usagers titulaire nommée par l'ARS*
- **Mme Lemaire**, *représentante des usagers titulaire nommée par l'ARS*
- **Mme Roger**, *représentante des usagers suppléante nommée par l'établissement*
- **Mme Martin**, *IDE Hygiéniste, médiateur non médical titulaire*
- **Mme Machado**, *IDE Référente des secteurs de soins, médiateur non médical suppléante*
- **Mme Brisson**, *Responsable Qualité gestion des risques*

> Représentant des usagers

« Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement ».

> Satisfaction du patient

Vous avez la possibilité de nous donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au sein de notre établissement. Pour se faire, plusieurs enquêtes sont réalisées :

Questionnaire de sortie : Il permet de vous exprimer en fin de séjour sur notre établissement. Pour cela, il vous suffit de remplir le questionnaire mis à votre disposition et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les différents services.

Ce questionnaire vous permettra d'exprimer dans quelle mesure vous êtes satisfait de votre séjour au sein de la Polyclinique du Parc. Vos commentaires et remarques nous seront très précieux. Nous vous remercions d'ores et déjà de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

Enquête Nationale : Notre établissement participe à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés, mise en place par le ministère de la Santé.

Lors de mon admission dans l'établissement de santé, je donne mon adresse électronique. 2 semaines après ma sortie de la clinique, je reçois un courriel dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé, nommé e-Satis.

En moins de 10 minutes et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de mon entourage, je peux donner mon avis sur les différentes étapes de mon hospitalisation.

Informations et droits des patients

Enquête(s) ponctuelle(s) : Certains de nos services réalisent des enquêtes spécifiques. Vous pouvez être invité(e) à nous donner votre avis. Celles-ci nous permettent de déterminer quelles sont nos forces et nos faiblesses dans la prise en charge des patients et d'apporter des améliorations ciblées en répondant à vos attentes. Vous pouvez refuser de participer aux enquêtes : il vous suffit d'en informer le service qualité. Votre refus n'aura aucune conséquence sur votre prise en charge au sein de notre établissement.

Le service qualité est joignable :

- Par mail : assistante.qualite@polyparcmaubeuge.com
- Par téléphone : **03 27 53 88 45**

≡ COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La Commission Médicale d'Établissement est composée de plein droit par les praticiens exerçant leur activité dans l'établissement.

Ses missions :

- Veiller à l'indépendance professionnelle des praticiens et participer à l'évaluation des soins.
- Donner son avis sur la politique médicale de la Polyclinique ainsi que sur l'élaboration des prévisions annuelles d'activité de la Polyclinique.

La bientraitance, un engagement de tous

Efficaces

En travaillant dans une démarche d'amélioration continue

Respectueux

Des choix, des droits et des libertés des patients

Equitables

En offrant la même qualité de soins dans le respect de la singularité des patients

Vigilants

En signalant tout acte et attitude portant atteinte à la dignité et à la sécurité des patients

Accompagnants

Dans la délivrance d'une information relative à l'état de santé

Attentifs et bienveillants

Auprès du patient en respectant sa dignité, son intimité, son autonomie, et son bien être



Informations et droits des patients

COMEDIMS COMITÉ DES ÉTABLISSEMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICO-STÉRILES (COMEDIMS)

Le comité est pluridisciplinaire. Il participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles utilisés dans notre établissement. Il s'emploie également à la promotion de conseils sur leur bon usage.

En collaboration avec la CPAM, il s'engage à utiliser des thérapeutiques innovantes notamment dans le traitement du cancer ainsi qu'à l'utilisation des génériques et des biosimilaires les plus appropriés aux traitements de votre pathologie.

Pour le traitement de votre maladie, votre médecin peut vous prescrire un médicament biosimilaire ou générique.

Le médicament biosimilaire :

Son efficacité et sa sécurité sont équivalentes à celles de son médicament biologique de référence.

Les biosimilaires, qu'est-ce que c'est ?

Les médicaments biologiques ou biomédicaments, sont obtenus par un procédé biotechnologique qui implique une source biologique (protéines, cellules...).

Un médicament biosimilaire est similaire à un médicament biologique de référence qui a été autorisé en Europe depuis plus de 8 ans et dont le brevet est tombé dans le domaine public.

Un médicament biosimilaire n'est pas un médicament générique

Les médicaments biosimilaires et les médicaments génériques ne sont pas comparables :

- Les matières premières utilisées, les procédés de production, les modes d'action, les procédures d'autorisation de mise sur le marché sont différents.
- Les réactions biologiques aboutissent à des produits qui doivent être étroitement contrôlés pour garantir une similarité entre le médicament biosimilaire et son biomédicament de référence.

L'essentiel sur le médicament biosimilaire

Produit à partir d'une cellule, d'un organisme vivant ou dérivé de ceux-ci.

Son efficacité et ses effets indésirables sont équivalents, à ceux de son médicament biologique de référence.

Médicament générique : Un traitement sûr et efficace

Lorsqu'il vous propose un traitement, votre médecin fait le choix du traitement qui correspond à vos besoins médicaux et à votre situation personnelle. Il prescrit alors en Dénomination Commune Internationale (DCI*), c'est-à-dire le vrai nom scientifique du médicament, commun dans tous les pays. Votre pharmacien vous délivrera le médicament correspondant efficace et sûr qui peut être un médicament générique car :

- Il répond aux mêmes exigences d'efficacité, de qualité et de sécurité que le médicament d'origine (appelé « princeps »).
- Un médicament est autorisé comme « générique » à partir du moment où il contient la même quantité du même principe actif que le médicament d'origine et qu'il se comporte de la même façon dans l'organisme : c'est la garantie qu'il est aussi efficace et aussi sûr.
- Chaque étape de la chaîne de fabrication du médicament est contrôlée par les autorités de santé françaises et européennes.



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 égard. 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**.

Vous rendre à la Polyclinique du Parc

ACCÈS EN VOITURE

Coordonnées GPS

Lat. : 50.282787 / Long. : 3.986137

> En venant de Valenciennes

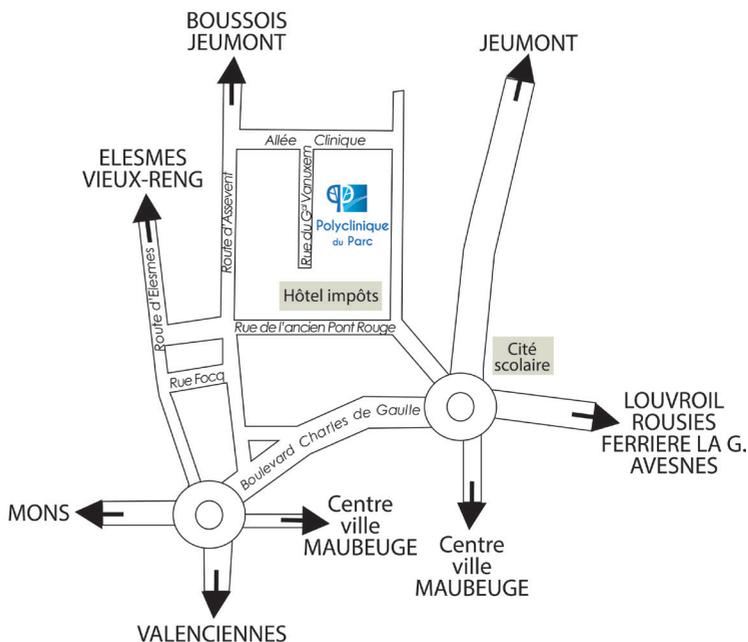
Après l'Hôtel Campanile, prendre la 3^{ème} rue à gauche (direction Vieux-Reng). Tourner à droite dans la rue Focq. Au feu, prendre à gauche. 500 m plus loin, prendre au feu à droite.

> En venant d'Avesnes sur Helpe

Prendre la direction de Bruxelles. Au rond point de la cité scolaire, prendre la 3^{ème} sortie.

ACCES EN BUS

> Lignes 51 et 21.



Polyclinique du Parc
Rue du Général Vanuxem
BP 30060
59600 MAUBEUGE

Tél. : 03 27 53 88 88
Fax : 03 27 53 88 94

www.polyclinique-parc.fr