

Livret d'Accueil Patient

CeLiObe – Centre Libéral de prise en charge de l'Obésité

HOPITAL PRIVE LA LOUVIERE –

Accueil du lundi au vendredi de 7h30 à 20h

Message de la Direction

Chère Patiente, Cher Patient,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre service du CELIOBE. L'hôpital privé La Louvière et l'ensemble des équipes mettons tout en œuvre pour vous offrir une prise en charge optimale, conforme aux recommandations des bonnes pratiques médicales.

Depuis 2011, La vocation du CeLiObe est de se centrer sur les patients atteints d'obésité pour les accompagner dans une prise en charge innovante, loin des logiques de régime et de frustration connues auparavant.

Pour permettre un accompagnement complet, la clinique vous propose, en parallèle, l'évaluation de vos capacités physiques avec un médecin du sport dans le service Acti-Vité. Ce service aide les patients à se remettre en mouvement en toute sécurité.

Nos équipes pluri disciplinaires sont à votre dispositions pour répondre à vos questions et vous accompagner tout au long de votre parcours de soins.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Cordialement,

AA

SW

S o m m a i r e :

- Présentation de l'établissement
- Le parcours de soins au CeLiObe
- Les essentiels pour votre premier rendez-vous
- Pendant votre séjour
- A la sortie
- La prise en charge financière
- Les aspects pratiques et règles de vie
- Mieux connaître vos droits

PRÉSENTATION

► Un établissement de proximité

NOTRE ÉTABLISSEMENT DISPOSE D'UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE :

- 73 lits en chirurgie générale et spécialisée dont 12 lits en soins intensifs chirurgicaux et soins continus chirurgicaux
- 50 lits de médecine dont 6 lits de surveillance continue médecine et 11 places de polysomnographie
- 73 lits/places en chirurgie ambulatoire dont 54 chambres en chirurgie ambulatoire et 12 postes de chimiothérapie ambulatoire
- 70 postes de dialyse.
- 10 places de réhabilitation respiratoire et de réentraînement à l'effort (Acti Air)

QUELQUES CHIFFRES :

- 57 683 hospitalisations en chirurgie et en médecine.
- 13 956 patients pris en charge en chirurgie ambulatoire (moins de 24h).
- 39 000 séances de dialyse.
- 3 455 séances de chimiothérapie

► Un plateau technique performant

NOTRE ÉTABLISSEMENT DISPOSE D'UN PLATEAU TECHNIQUE ORGANISÉ AUTOUR :

- 19 blocs opératoires et 4 salles de réveil.
- 1 plateau d'imagerie (dont 2 scanners, 2 IRM, Médecine nucléaire, Radiothérapie).
- 1 centre d'hémodialyse et 3 Unités de Dialyse Médicalisée.
- 1 centre d'examens urologiques et de lithotritie (traitement des calculs rénaux)
- 1 centre d'examens endoscopiques (gastro-entérologie et pneumologie).
- 1 centre d'ophtalmologie (examens et chirurgie).
- 1 bloc de chirurgie réfractive en ophtalmologie (Laser Vision Lille) - Chirurgie du Laser.
- 1 centre de polysomnographie (étude du sommeil).
- 1 centre libéral de prise en charge de l'obésité (CeliObe).
- 1 plateau d'activité physique adaptée (Acti Vité).
- 1 institut de cancérologie privé (Lille Métropole)

► Une prestation hôtelière personnalisée

► Consultez la fiche « **En pratique** » dans votre pochette.

ramsaysante.fr

► Une organisation centrée sur l'efficacité et la qualité

Afin que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité de la part des praticiens, du personnel et de l'encadrement.

Des praticiens libéraux, compétents et impliqués, partenaires de l'établissement

La diversité et la complémentarité des spécialités et du plateau technique permettent, si nécessaire, une prise en charge multidisciplinaire associant les différentes compétences requises.

Un suivi médical assuré avec le médecin de ville

Le médecin traitant, lien essentiel entre le patient et le médecin qui le prend en charge à la clinique, est informé de l'état de santé de son patient. Les praticiens de l'établissement entretiennent ainsi des relations suivies avec leur correspondant de ville.

Écoute, échange et convivialité

Notre philosophie est centrée sur l'écoute et la bonne information des patients et de leur famille.

► Des équipes médicales pluridisciplinaires

Médecine

- Diabétologie
- Endocrinologie
- Gastro entérologie
- Proctologie
- Néphrologie
- Pneumologie
- Analyse du sommeil
- Cancérologie
- Obésité
- Allergologie

Chirurgie

- Digestive
- Générale & Thoracique
- Vasculaire
- Gynécologique
- Maxillo faciale
- Orthopédique
- Traumatologique
- Plastique, réparatrice et esthétique
- Urologie

- Bariatrique
- Ophtalmologique
- Oto rhino laryngologique
- Stomatologique

Intervenants

- Assistante sociale
- Diététicienne
- Psychologue
- Kinésithérapeute
- Stomathérapeute
- Socioesthéticienne
- Soins Palliatifs
- Nutritionniste

► INFOS PRATIQUES

■ VISITES : de 13h30 à 19h00

■ MODALITÉ D'ACCÈS

> En voiture :

A1 direction Lille

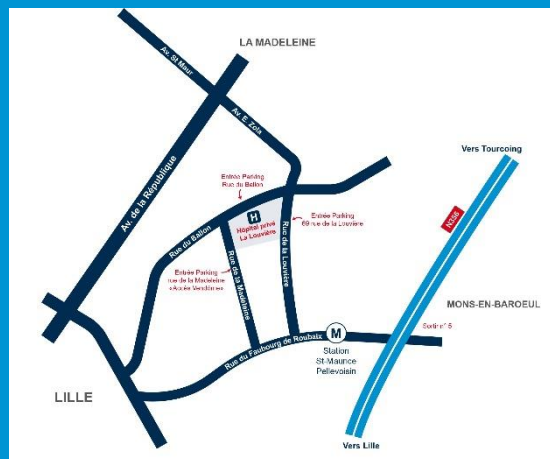
A Lille, N356 direction "Gand-Tourcoing-Lille Centre" Sortie 5 direction "Mons en Baroeul - St-Maurice"

A gauche rue du Faubourg de Roubaix (D14) A droite rue de la Louvière.

> En bus : Ligne 50 arrêt "Dieu de Marcq" ou "Lille-Ballon"

> En métro : Ligne 2 station "St-Maurice Pellevoisin"

> En tramway : Arrêt "Botanique"

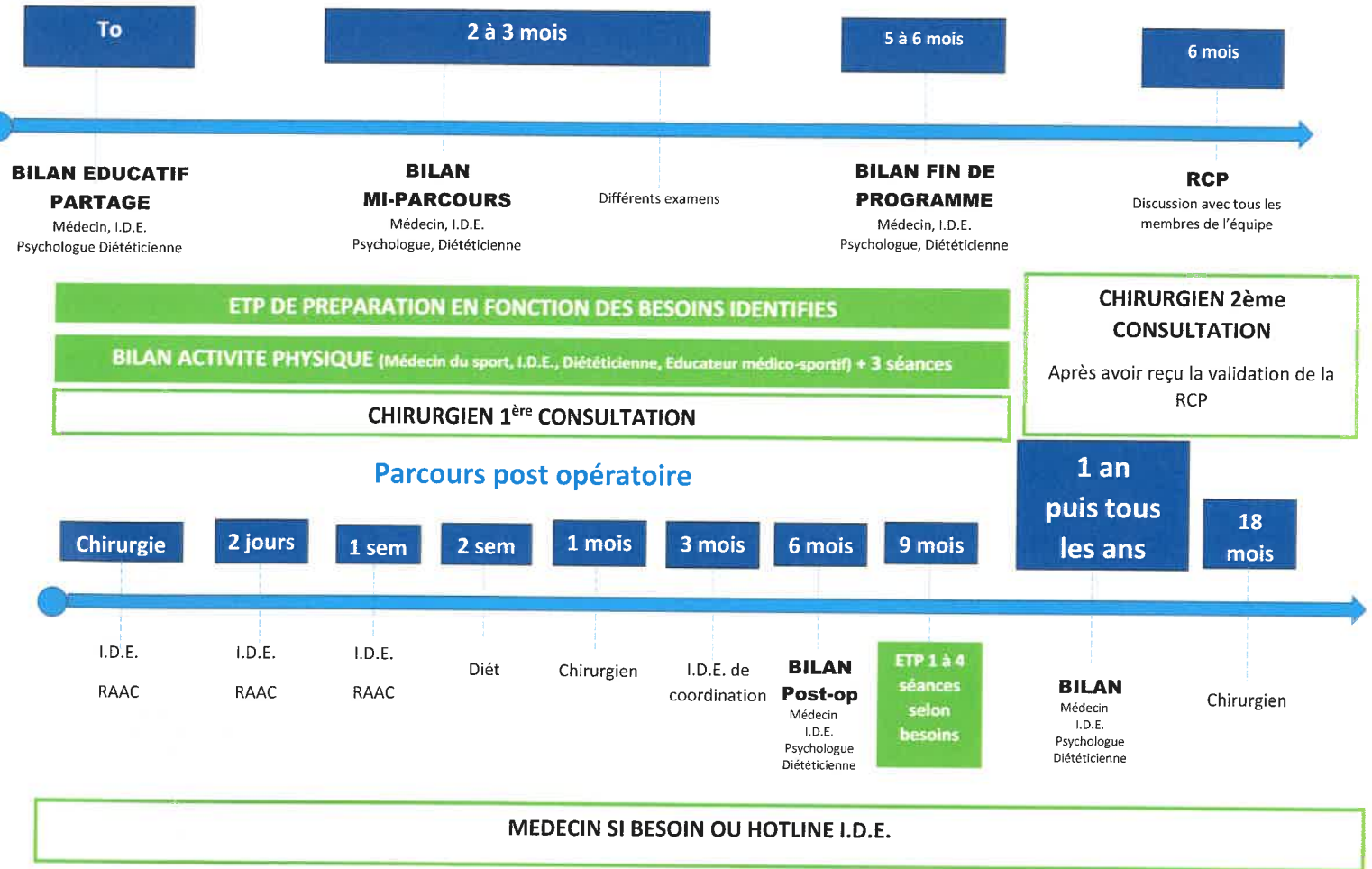


VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre service aux patients et à leurs proches, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction Ramsay Santé.

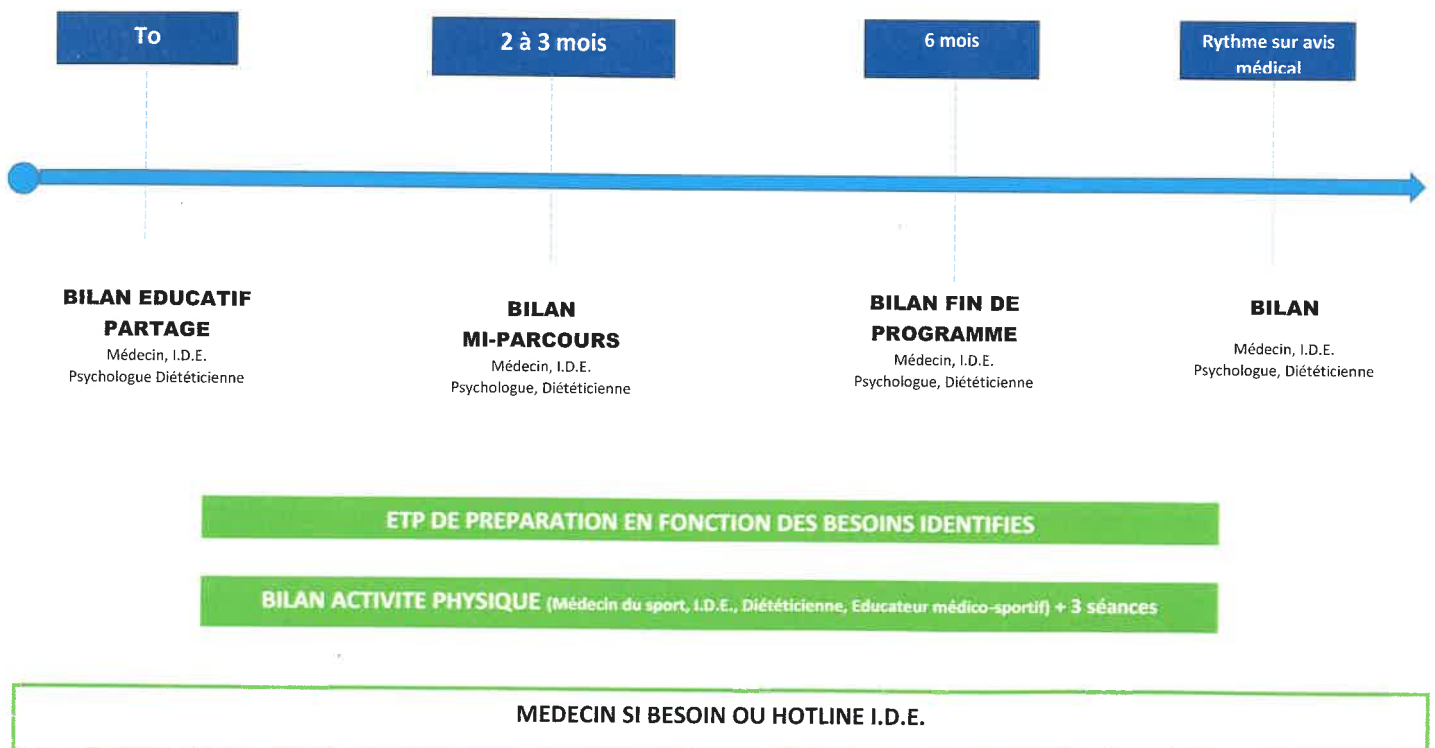
Parcours pré opératoire

Ce parcours est ajusté en fonction des caractéristiques individuelles



Parcours sans chirurgie

Ce parcours est ajusté en fonction des caractéristiques individuelles



- **Le suivi proposé**

Suite aux préconisations de l'HAS (Haute Autorité de Santé) et dans une démarche d'amélioration du parcours de soins, nous avons le souhait de vous proposer un **Projet Personnalisé de Soins (PPS)**.

En effet, notre philosophie d'accompagnement tend à promouvoir la **coordination** et la **personnalisation** tout au long de votre parcours de soin.

- Promouvoir une prise en charge coordonnée, c'est éviter les ruptures dans votre parcours de soin, prévoir les étapes de votre prise en charge, organiser votre parcours dans la durée et partager les informations entre tous les professionnels impliqués.
- Favoriser une prise en charge personnalisée, c'est vous impliquer et **vous rendre acteur** de votre accompagnement dans la durée. Lors de votre première consultation, vous aurez la possibilité d'exprimer vos préférences et vos attentes, sur la base des ateliers proposés à CeLiObe.

En parallèle à votre parcours à CeLiObe, nous vous recommandons **les ateliers d'Activités Physiques Adaptées** avec un programme de 6 séances. Dans l'optique de reprendre une activité physique en toute sécurité : nous déterminerons ensemble les objectifs à atteindre.

Les essentiels pour le 1er RDV

Quelles sont les formalités à accomplir avant de débiter votre parcours CeLiObe ?

Nos secrétaires se tiennent à votre disposition via l'adresse :

louviere-celiobe@ramsaygds.fr

Lors du premier contact, il est important que vous nous fournissiez vos coordonnées, notamment votre numéro de téléphone ainsi que votre email pour faciliter les échanges.

Ne pas oublier d'amener avec vous :

- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, titre permanent de séjour en cours de validité – ATTENTION : Le permis de conduire n'est pas recevable)
- Votre carte vitale mise à jour
- Carte de complémentaire de santé (mutuelle, attestation CMU/CMUC ou décision d'aide médicale d'Etat) et/ou son attestation.
- Le document de personne de confiance rempli et signé
- Vos résultats d'examens, courrier de votre médecin et certificats médicaux.
- Vos ordonnances de traitements personnels

- **Personne à prévenir et personne de confiance**

L'autorisation d'hospitalisation et l'autorisation d'opérer :

Ces documents sont obligatoires. En leur absence, vous ne pourrez pas être pris en charge.

- **Pour votre enfant**, l'autorisation d'hospitalisation devra être signée par un des titulaires de l'autorité parentale. En cas d'opération, ce document ne remplace pas le formulaire d'autorisation d'opérer un mineur remis par le praticien, pour lequel le consentement des deux titulaires de l'autorité parentale est requis.
- **Pour un majeur protégé**, le tuteur devra assister ou représenter la personne hospitalisée (penser à amener une copie du jugement de mise sous tutelle ou de curatelle).



“

LA PERSONNE À PRÉVENIR ET LA PERSONNE DE CONFIANCE

Si vous êtes majeur(e), vous pouvez désigner à tout moment une personne, librement choisie dans votre entourage (un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon, un de vos proches, votre médecin traitant...) et en qui vous avez toute confiance.

Elle pourra vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre. Cette personne sera identifiée « **personne de confiance** ». Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement.

Prenez le temps d'y réfléchir et de vous assurer, au préalable que la personne est d'accord et qu'elle pourra facilement être contactée si vous avez besoin d'elle pendant votre hospitalisation.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, deux témoins pourront attester du choix que vous nous aurez exprimé par oral.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou faire part de vos décisions, la personne de confiance sera votre porte-parole. L'avis ainsi recueilli guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Vous aurez également à désigner une **personne à prévenir**, qui peut être la même que la personne de confiance ou différente. La personne à prévenir ne participe pas aux décisions médicales vous concernant. Elle sera contactée en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Ses coordonnées précises vous seront demandées.



Plus d'informations sur :

www.sante.gouv.fr/vos-droits.html
www.has-sante.fr

- **L'accompagnement numérique**

Une plateforme numérique spécifique de suivi du parcours de soins est mise à votre disposition. Elle vous accompagnera tout au long de votre programme.

- Rappel des rendez-vous par email et par SMS : Où ? Quand ? Et avec qui ? Ne ratez aucun rendez-vous et bénéficiez du meilleur de votre parcours.
- Pour vous aider au mieux, des questionnaires, des résumés d'ateliers ou des vidéos vous seront parfois envoyés par vos soignants.

Assistez à certains de vos rendez-vous en visio-conférence pour suivre votre parcours même à distance, en toute sécurité.

N'hésitez donc pas à consulter régulièrement votre compte numérique !

Pendant Votre Séjour

Vous serez pris en charge par une équipe multidisciplinaire qui veillera à votre confort et au bon déroulement de vos soins.

A la Sortie

Documents remis par l'établissement :

- Un compte-rendu médical vous sera remis à la sortie. Ce document sera également transmis à votre médecin traitant pour assurer une continuité optimale de votre prise en charge.
- Bulletin de sortie / de situation.
- Votre avis nous fait progresser. Faites-nous part de votre impression sur la qualité de notre accueil et de notre prise en charge. Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie. Le remplir ne prend que quelques minutes. Vos réponses sont prises en compte et nous permettent de mieux faire.
- Une facture détaillant les prestations dispensées.

La prise en charge financière

- **Vous êtes assuré social**

Pour les Hospitalisations De Jour (HDJ) :

Vous êtes considéré en HDJ dès lors que vous rencontrez 4 professionnels de santé : médecin nutritionniste, psychologue, diététicienne et infirmière de coordination. Dans le cadre de cette prise en charge, les frais sont fixés et pris en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire. Le paiement se fera de la façon suivante :

- La facture du séjour est envoyée à votre domicile
- Le montant de la facture qui correspond au ticket modérateur est à régler
- Une facture acquittée vous est envoyée
- Vous envoyez la facture acquittée à votre mutuelle pour être remboursé
- Ticket modérateur : Partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'assurance maladie a remboursé sa part.

Pour les consultations individuelles :

Le tiers payant est réalisé, vous aurez à payer la partie mutuelle.

Les dépassements d'honoraires : Les dépassements d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés par certains praticiens exerçant en secteur libéral, avec votre accord préalable.

Les règlements possibles : Tout paiement s'effectue au secrétariat, par carte bancaire ou chèque.

Pour les ateliers d'Education Thérapeutique (ETP) : Les ateliers d'ETP sont validés par l'ARS. L'agence prend entièrement en charge ces ateliers. Vous n'avez rien à régler.

➤ **Vous n'êtes pas assuré social**

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, une provision sur le coût de vos soins vous sera demandée. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'établissement. Une facture détaillée vous sera remise lors de votre départ.

Les aspects pratiques et règles de vie

• **Règles de vie**

- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors des déplacements.
- Avoir en toute circonstance une attitude respectueuse envers les soignants et les autres patients rencontrés.
- Aider à maintenir les couloirs, les salles et les aborder de l'établissement propres.
- Veiller à ne pas dégrader les mobiliers, locaux, et matériels mis à votre disposition.

• **Tabac**

En application de la loi Evin, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement, cette consigne s'applique également à la cigarette électronique

• **Nuisances sonores**

Il vous est demandé de couper votre téléphone pour la tranquillité de tous.

• **Boisson alcoolisées et produits illicites**

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite dans l'établissement

• **Dépôts d'objet de valeurs**

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur au cours de vos rendez-vous. Le service décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Des vestiaires avec jeton sont à votre disposition pendant vos séances d'activité physique.

- **Vidéo surveillance :**

L'établissement est susceptible d'être équipé de caméra de surveillance. Néanmoins, nous déclinons toute responsabilité en cas de vol et de détérioration de vos effets personnels.

Mieux connaître vos droits



Sur place : la consultation est gratuite. Vous devez formuler oralement ou par écrit votre demande et prendre rendez-vous avec le service concerné.

Par envoi postal : la demande écrite est à adresser à la Direction de l'établissement. La mise à disposition est gratuite. Si vous le souhaitez, un médecin pourra répondre à vos questions. Dans tous les cas un délai de réflexion de 48h est requis par la loi.

Votre dossier médical doit être conservé, quelle que soit la pathologie, pendant un délai minimum de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Il est conservé soit dans notre établissement, soit par un hébergeur agréé.



Plus d'informations sur :

<http://www.sante.gouv.fr/vos-droits.html>

La charte de la personne hospitalisée

(Circulaire n° 2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

L'établissement respecte les principes de cette charte. Vous la trouverez en fin de ce document et affichée dans l'établissement. Vous pouvez également l'obtenir en plusieurs langues sur le site du ministère des Affaires sociales et de la Santé.

Le dossier de votre hospitalisation

Il est le vôtre, nous nous devons de le conserver dans le respect des règles de confidentialité et nous pouvons, à votre demande, vous en communiquer une copie.

(Article L. 1111-7 et articles R. 1111-1 à R. 1111-8 du Code de la Santé Publique et Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006)

La communication des documents médicaux se fait par le médecin responsable de votre prise en charge ou en son absence, par le médecin désigné à cet effet par la conférence médicale de l'établissement.

Le traitement de vos données personnelles

Il respecte les obligations réglementaires en vigueur

Le Règlement Général sur la Protection des Données vient renforcer les dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et vous ouvre de nouveaux droits.

La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que Responsable de Traitement. Les destinataires de vos données sont les services administratifs et médicaux de l'établissement ou du groupe Ramsay Santé, leurs éventuels sous-traitants (tels que, par exemple, des cabinets de recouvrement de créance), ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociales, mutuelles, laboratoires ou centres d'imagerie).

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle.

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, des droits suivants :

- Droit d'accès et de consultation ;
- Droit de rectification, en cas de données inexactes ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement («droit à l'oubli»), sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit à la récupération de vos données ;
- Droit d'opposition aux traitements.

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, soit au directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des Données qui est joignable aux adresses suivantes :

- dpd@ramsaygds.fr
- **M. le Délégué à la Protection des Données Ramsay Santé - 39, rue Mstislav Rostropovitch CS 60053 75850 PARIS Cedex 17**

La CNIL (Commission Nationale Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « 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 du traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Les directives doivent prendre la forme d'un document écrit sur papier libre, daté et signé. Afin de faciliter la rédaction d'un tel document, un modèle de directives anticipées est prévu par l'arrêté du 3 août 2016.

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'État pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les

rédige.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Votre « personne de confiance » sera consultée en priorité si vous ne pouvez plus vous exprimer, veillez à ce qu'elle connaisse vos directives anticipées.

Vos plaintes ou réclamations

Elles sont toutes prises en compte par l'établissement et traitées dans le respect de vos droits

(Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (médiateur, commission des usagers...).

La Commission des Usagers – CDU

Article L. 1112-3 du Code de la santé publique - Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016)

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Les représentants des usagers, qui la constituent, sont des bénévoles extérieurs à l'établissement. Elle est compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé. En cas de plainte, il vous sera proposé d'être accompagné par un représentant des usagers membre de cette commission lors d'une éventuelle rencontre avec le médiateur de l'établissement.



Plus d'informations sur cette commission dans la fiche « En pratique ».

Le droit à l'information

Le droit à l'information appartient au patient. Pour les enfants, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur si le patient est un majeur sous tutelle. Nous veillons à informer le patient des actes et examens nécessaires à son état de santé, en fonction de son âge, de son degré de maturité et de ses facultés de compréhension, dans la mesure du possible et indépendamment de l'indispensable information aux parents ou représentants légaux. Le consentement aux soins sera systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Don d'organe

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'un autre homme, d'une autre femme, d'un autre enfant. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 29 juillet 1994 dite « loi bioéthique ». Elle fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes et tissus.

Toutefois, vous pouvez vous y opposer par tout moyen : inscription sur le Registre National des refus (Agence de Biomédecine, Registre National des refus, 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine, <http://www.dondorganes.fr>), déclaration orale auprès de la famille ou du personnel de l'établissement afin qu'ils témoignent si besoin ; déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Culte

Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Adressez-vous au responsable du service pour obtenir ces informations.

Qualité et sécurité

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour votre satisfaction.

Nous participons au recueil des indicateurs nationaux de qualité et sommes soumis aux visites de la certification de la Haute Autorité de santé. Vous trouverez nos derniers résultats ainsi que les décisions de la Haute Autorité de Santé sur notre qualité de prise en charge, affichés dans l'établissement, le site d'information QualiScope (https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques) ainsi que dans la brochure En pratique « Les indicateurs de qualité, de sécurité et de satisfaction ».

Notre politique de prévention des risques s'appuie particulièrement sur notre Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN), notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et notre Comité des Vigilances et Risques. Composées de professionnels compétents, ces structures organisent et coordonnent nos programmes d'actions et veillent à la formation continue de l'ensemble des équipes.

Événement indésirable associé aux soins

Vous constatez un événement indésirable ?

Signalez-le à la direction de l'établissement afin qu'elle puisse y apporter des actions d'amélioration.

En tant que patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins Signalement-sante.gouv.fr.

VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Faites-nous part de votre impression sur la qualité de notre accueil et de notre prise en charge.

Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie. Le remplir ne prend que quelques minutes. Vos réponses sont prises en compte et nous permettent de mieux faire. Pour certains établissements, ce questionnaire peut vous être transmis par e-mail.



Un service numérique, à votre disposition, pour gérer vos données de santé.

Que pouvez-vous trouver dans Mon Espace Santé ?

Votre dossier médical partagé « DMP » :

- Il permet de **ranger et partager vos données de santé** en toute sécurité : ordonnances, résultats d'analyses de biologie et d'examens d'imagerie, documents de sortie, antécédents médicaux et allergies...
- **Notre équipe médicale pourra être amenée à consulter votre Dossier Médical Partagé** après avoir recueilli votre autorisation. Vous pouvez vous opposer à sa consultation sans avoir à invoquer de motif légitime.
- À l'issue de votre prise en charge, **nous alimenterons votre dossier médical partagé avec les documents de sortie**. Vous pouvez vous opposer à son alimentation en cas de motif légitime ; nous vous remercions de l'indiquer à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Une messagerie sécurisée :

- Le médecin responsable de votre prise en charge, pourra utiliser sa messagerie professionnelle MSSanté pour **vous envoyer des messages et des documents en toute sécurité**.
- **Seul le médecin peut démarrer des échanges** via cette messagerie sécurisée. Vous ne pouvez pas contacter les professionnels directement à votre initiative.

Pour plus d'informations

- Vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>
- Vous disposez de droits élargis pour gérer la confidentialité de vos données de santé directement sur votre Espace Santé.

Nos objectifs sociaux et environnementaux

En 2022, Ramsay Santé a modifié ses statuts pour devenir entreprise à mission.

Nous plaçons l'intérêt général au cœur de nos actions quotidiennes et inscrivons désormais notre développement dans un cadre qui renforce notre responsabilité vis-à-vis de tous : patients, collaborateurs, praticiens, planète, société. Notre mission et notre raison d'être : « Améliorer la santé en innovant constamment » reposent sur 4 objectifs fondamentaux.



Promouvoir l'accès aux soins pour tous



Systematiser le dialogue avec nos parties prenantes



Développer l'innovation médicale pour proposer les meilleurs soins



Protéger la planète pour améliorer la santé



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.