

# Livret d'accueil du patient hospitalisé



# LA CLINIQUE CHARCOT



**La clinique médico-chirurgicale Charcot, ancrée dans le bassin de l'ouest lyonnais et innovante, vous accueille dans son établissement qui comprend :**

- Bloc opératoire doté d'un plateau technique moderne à la pointe
- Services de chirurgie : conventionnelle et ambulatoire
- Service de médecine de jour et de chimiothérapie
- Service de médecine
- Service de soins continus
- Centre de consultation non programmée

**Sur le site de la clinique vous trouverez également :**

- Un laboratoire d'analyses médicales (Cerballiance)
- Un centre de dialyse (Nephrocare)
- Un centre de kinésithérapie
- Un centre de radiologie : échographie, IRM, scanner (IMVOC)
- Un centre de radiothérapie (ORLAM)

## L'ENGAGEMENT QUALITÉ DE LA CLINIQUE



### Certification en niveau A

La clinique Charcot a obtenu la meilleure note (A) pour la dernière certification. Notre démarche qualité et sécurité des patients satisfait à l'exigence nationale de certification de la HAS. Il s'agit pour nos patients d'une garantie d'un niveau de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médicotechnique et hôtelière. Le rapport de certification de la clinique ainsi que les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins sont consultables sur le site de la HAS, via l'application Qualiscope.

## SATISFACTION

99,45%

Un questionnaire de satisfaction de la clinique vous sera remis par le personnel soignant. Il vous permettra de donner votre appréciation sur toutes les prestations de la clinique durant votre séjour. Vos remarques et vos suggestions sont analysées au quotidien en interne pour répondre au mieux à vos attentes. Merci de remettre ce questionnaire auprès du personnel du service ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, disponible à l'accueil.

En sus, une enquête de satisfaction nationale, E-Satis, vous sera également envoyée par mail, par la HAS. Cette enquête permet d'évaluer la satisfaction de votre prise en charge à la clinique Charcot et de la comparer avec l'ensemble des structures du secteur sur des critères identiques.

### CLUD

La clinique Charcot a mis en place un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui s'assure de la bonne prise en charge de la douleur des patients au cours de leur séjour. Ses missions sont d'évaluer la prise en charge de la douleur, de permettre la formation du personnel et d'élaborer un plan d'action afin d'optimiser les moyens pour soulager votre douleur.

### CLIN

La clinique dispose également d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui s'assure de la prévention et de la surveillance des infections nosocomiales.

### Recherche clinique

La clinique Charcot contribue à la recherche clinique, pour permettre aux patients d'accéder aux dernières innovations thérapeutiques et participer à l'évolution des pratiques de soins en Europe.

# L'HOSPITALISATION

Mon entrée est prévue

le \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

à \_\_\_\_\_ h \_\_\_\_\_

Un sms m'indiquera mon heure d'entrée définitive

- Je prends rendez-vous en ligne avec l'anesthésiste sur le site internet de la clinique : [www.clinique-charcot.fr](http://www.clinique-charcot.fr) ou sur [www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr) ou au 04 72 32 69 69
- Je prends rendez-vous avec le service de radiologie
- Je prends rendez-vous avec le cardiologue
- Je réalise les bilans sanguins demandés
- Je fais ma pré-admission en ligne sur le site de la clinique : [www.clinique-charcot.fr](http://www.clinique-charcot.fr) ou en version papier, à donner lors du rendez-vous d'anesthésie

Patients mineurs :

- Présence obligatoire des parents (sauf aux soins continus)

Cocher uniquement les cases qui concernent votre patient

# LA PRÉ-ADMISSION

→ En ligne sur le site : [www.clinique-charcot.fr](http://www.clinique-charcot.fr)

OU

→ Sur place au moment de la consultation d'anesthésie

1 erreur d'identité ou 1 erreur de carte vitale  
C'est 1 risque pour votre santé



= 1 DOSSIER MÉDICAL

1 erreur d'identité OU 1 erreur de carte vitale

= 1 RISQUE MÉDICAL

## VOUS DEVEZ VOUS MUNIR DE

- Votre pièce d'identité à jour (carte d'identité, passeport)
- Votre carte vitale
- Le formulaire de pré-admission papier rempli sauf si déjà envoyé par le site internet
- La prise en charge mutuelle

**Pour les mineurs** (la présence d'un parent est obligatoire durant toute la durée de l'hospitalisation)

- La pièce d'identité à jour du mineur ET des parents
- Le livret de famille
- Le jugement de divorce en cas d'autorité parentale réduite à 1 seul parent
- Carnet de santé de l'enfant

**Pour les personnes sous tutelle**

- La pièce d'identité à jour du tuteur
- La copie du jugement de tutelle

# LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Ma consultation d'anesthésie  
est prévue

le \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

à \_\_\_\_\_ h \_\_\_\_\_

- Vous devez venir avec le questionnaire d'anesthésie remis par le chirurgien, renseigné par vos soins.

## VOUS DEVEZ APPORTER

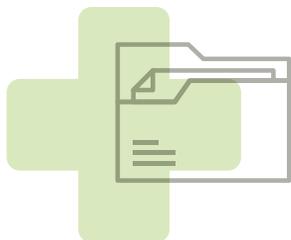
- L'ordonnance de vos traitements personnels
- Le compte rendu de votre consultation cardiaque si demandé par le chirurgien
- Vos bilans sanguins
- La carte de votre groupe sanguin
- Carnet de santé (pour les mineurs)

# LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

**Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil.**

- 1** 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.
- 2** 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.
- 3** 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.
- 4** 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.
- 5** 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.
- 6** 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.
- 7** 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.
- 8** La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** 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.
- 10** 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.
- 11** 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.

# LES CONSENTEMENTS ET AUTORISATIONS



## **Vous devez lire, signer et apporter vos consentements et autorisations le jour de votre admission**

- Le consentement du chirurgien / médecin
- Le consentement de l'anesthésiste (information sur l'anesthésie ET/OU recommandations avant une anesthésie)
- Le formulaire de la personne de confiance
- Le formulaire des directives anticipées
- Les devis des praticiens

## **Pour les mineurs** (la présence d'un parent est obligatoire durant toute la durée de l'hospitalisation)

- L'autorisation d'hospitaliser/d'opérer signée par les 2 parents
- La pièce d'identité à jour des 2 parents
- La pièce d'identité à jour de l'enfant
- La copie du livret de famille
- Le jugement de divorce en cas d'autorité parentale réduite à 1 seul parent
- Le carnet de santé de l'enfant

## **Pour les patients sous tutelle**

- L'autorisation d'hospitaliser/d'opérer signée par le tuteur
- Le jugement de tutelle
- La pièce d'identité à jour du tuteur

# LA VEILLE DE L'INTERVENTION

La veille, vous recevrez un SMS vous indiquant l'heure à laquelle vous devez vous présenter.

En cas d'annulation ou de modification de mon état de santé, je contacte le secrétariat de mon praticien pour l'en informer.

## Vous devez vous assurer que

- La préparation demandée par votre chirurgien est effectuée (dépilation, préparation colique...)
- Les ongles sont coupés et sans vernis (mains et pieds)
- Il n'y a aucun bijou (alliance, bague, montre, piercing, bracelet, ... y compris en tissus)
- La douche préopératoire est réalisée selon les recommandations de votre chirurgien
- La préparation des effets personnels indispensables est faite :
  - tenue de nuit
  - gants de toilette
  - serviettes de toilette,
  - trousse de toilette complète,
  - boîtes de rangement pour vos lunettes, prothèses auditives, dentier...)
- Le lit et la tenue pour dormir sont propres
- Vous êtes bien à jeun selon les recommandations de l'anesthésiste (la veille ou le matin même de l'intervention)

## Vous devez préparer votre dossier avec les éléments suivants

- La pièce d'identité (carte d'identité ou passeport)
- La carte vitale
- Les examens demandés par le chirurgien et/ou l'anesthésiste (radiologie, bilans sanguins, électrocardiogramme)
- La carte de votre groupe sanguin
- Les consentements signés (du chirurgien et de l'anesthésiste)
- Les autorisations d'hospitaliser/ d'opérer signées pour les mineurs et les majeurs protégés
- Toutes les ordonnances de vos traitements en cours ainsi qu'une boîte de chacun de vos médicaments (pas de pilulier)

## LA TECHNIQUE DE LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

Si votre chirurgien vous a prescrit une dépilation de la zone à opérer, celle-ci doit être pratiquée avant votre douche

Se brosser les dents

Se laver les cheveux avec votre shampooing habituel

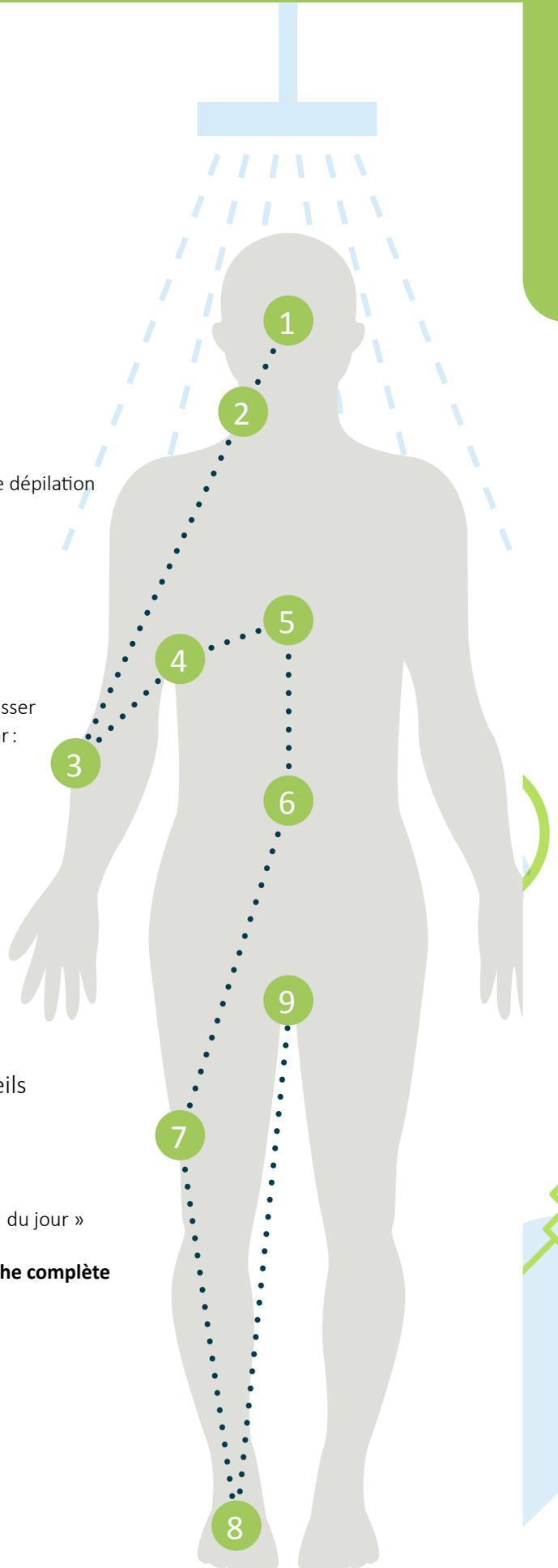
Se mouiller le corps et bien faire mousser le savon en procédant dans l'ordre par :

- 1 le visage
- 2 le cou
- 3 les bras et les mains en insistant sous les ongles
- 4 les aisselles
- 5 le tronc
- 6 le creux du nombril
- 7 les jambes
- 8 les pieds, insister entre les orteils
- 9 la région génitale et anale

Se rincer abondamment

Se sécher avec une serviette propre « du jour »

**Recommencer une seconde fois la douche complète le matin de l'intervention**



# LE SÉJOUR

A votre arrivée à la clinique, dirigez-vous vers les bornes d'accueil pour obtenir votre ticket pour le bureau des admissions.



## Si vous êtes en ambulatoire

Deux modes d'hospitalisations sont possibles : en chambre ou en fauteuil, le choix sera fait par le chirurgien en fonction de votre intervention. Une collation vous sera servie avant votre départ.

## LES RÈGLES DE VIE



Il est demandé de se laver les mains à l'entrée et à la sortie de la chambre avec la solution hydroalcoolique à disposition dans la chambre.



Il est interdit d'apporter dans les chambres des plantes ou bouquets de fleurs en raison des règles d'hygiène à la clinique.



Il est interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement. Une équipe d'addictologie est à votre disposition au sein de la clinique. Vous pouvez en bénéficier en le demandant au personnel soignant.



Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.



Afin de respecter la quiétude de chacun, nous vous demandons d'éviter toute attitude bruyante et d'utiliser avec discrétion la télévision, ou les appareils audio.

**Nous prions les visiteurs de quitter la chambre pendant les soins.**

## LE PERSONNEL

L'ensemble du personnel est soucieux de vous assurer le meilleur séjour.

Le cadre du service pourra vous recevoir pour toute question durant votre séjour.

Le personnel est reconnaissable à sa tenue et porte un badge précisant son nom et sa qualification



Infirmiers, cadres



Aide-soignant



Agent de service hospitalier



Personnel du bloc opératoire

## L'accueil et les visites\*

- La clinique est ouverte de 6h45 à 20h du lundi au vendredi et le week-end de 8h30 à 19h.
- Les visites sont autorisées de 12h à 20h, à l'exception du service de soins continus (14h à 20h).
- La visite des enfants de moins de 15 ans est déconseillée.
- Nous prions les visiteurs de bien vouloir quitter les chambres pendant les soins.

## Les accompagnants\*

- Dans les chambres particulières (sauf en soins continus), vous pouvez demander une couchette et un repas pour un accompagnant. Pour cela, adressez-vous à l'accueil de la clinique (tarifs en vigueur affichés dans le hall).
- Au moment des soins, il vous sera demandé de sortir de la chambre.

## L'espace restauration Charcot\*

Une cafétéria est à votre disposition au sein de l'espace Charcot, située dans le parc de la clinique. Elle vous accueille du lundi au jeudi de 8h00 à 17h et le vendredi de 8h00 à 16h.

## La chambre

- La clinique dispose de chambres doubles. Elle dispose également de chambres particulières dont les tarifs sont affichés au bureau des admissions et dans le hall de la clinique. Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre préadmission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière, même si vous l'avez réservée, ces chambres étant en nombre limité. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.
- En service de soins continus, une webcam est installée dans la chambre afin de permettre à l'équipe paramédicale une meilleure surveillance.

## Les cultes

Nous respectons vos croyances et vos opinions, vous pouvez demander à recevoir la visite du ministre du culte de votre choix par le biais du personnel du service.

\* En période de pandémie, merci de vous renseigner au préalable auprès de l'accueil de la clinique.

## L'identité

À votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification obligatoire vous sera remis par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

## Les médicaments

Vous devez signaler au personnel à votre arrivée si vous avez un traitement médicamenteux et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver ses médicaments dans sa chambre). Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie de la clinique. Toutefois, si les médicaments de votre traitement « de ville » sont maintenus pendant l'hospitalisation et s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité d'avoir recours à vos médicaments personnels jusqu'à leur réapprovisionnement.

## Le parking souterrain

Un parking à 3 niveaux est à votre disposition. Les 30 premières minutes sont gratuites. Le parking est ensuite facturé en fonction du temps de présence.

## Les repas

- Les repas sont préparés dans la cuisine de la clinique et sont servis dans votre chambre.
- Petit-déjeuner : 8h - 8h30  
 Déjeuner : 12h - 12h30  
 Dîner : 18h - 18h30
- Une diététicienne est à votre disposition pour les choix de menus et en cas de régime.

## La sécurité

- Des coffres sécurisés sont disponibles dans chaque chambre et à l'accueil. Des vestiaires fermés par des codes sont à votre disposition dans le service ambulatoire. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels. Il est déconseillé de venir à la clinique avec des objets de valeur.
- Une surveillance vidéo est installée dans tout l'établissement pour garantir votre sécurité.
- Des consignes incendie sont affichées dans votre chambre.

# LA SORTIE

## LA FACTURATION

Une facture provisoire vous sera remise à votre sortie. La facture définitive vous sera adressée sous un délai minimum d'un mois, après validation de votre séjour par le service d'Information Médicale de la clinique.

La facture de la Clinique comporte en partie haute la facturation pour la clinique seule, dont :

- Le séjour hospitalier à la charge, pour tout ou partie de l'Assurance Maladie (GHS) : tarif fixé par l'Etat
- Le forfait journalier hospitalier (20€/jour)
- Le forfait journalier de sortie
- La PAS (participation assuré social) pour le séjour (sauf si vous êtes à 100%)
- Le supplément «chambre particulière» si vous en avez fait la demande, facturé à la journée
- Les frais d'accompagnement (petits-déjeuners, lit d'appoint, repas midi et soir...), ainsi que les suppléments à votre charge : téléphone etc.
- Et selon le type d'intervention :  
Le ticket modérateur

Une deuxième partie, située en partie basse de la facture, concerne la rémunération des médecins qui sont intervenus au cours de votre séjour, conformément aux devis que vous avez signés, à savoir :

- Les honoraires du chirurgien (ADC)
- Les honoraires des médecins (C ou HS)
- Les honoraires de l'anesthésiste (ADA)
- Et tous les autres intervenants (biologie, anapathologie, radiologues...)

La facture est répartie entre :

- La prise en charge de l'assurance maladie (CPAM)
- La prise en charge de votre mutuelle, le cas échéant, en fonction de votre contrat
- Le reste à charge déduction faite des prises en charge de la CPAM et de votre mutuelle

STE FOY LES LYON, le 25/11/2022

**CLINIQUE CHARCOT**  
51-53 RUE CHARCOT

**69110 STE FOY LES LYON**  
Tel : 04.72.32.68.68  
Siret : 96250383500010  
N° Finess : 690780366  
Tva intra-communautaire :FR94962503835

**Référence : 22 20004**  
D.M.T : 03 181  
Période du 26/10/2022 au 27/10/2022 à 11 h  
Dans le service : CHIRURGIE  
Mode de sortie : Retour au domicile

**Nom Prénom**  
adresse

CPAM		MUTUELLE		ASSURE	
CPAM DU RHONE SERVICE ETABLISSEMENTS 69907 LYON CEDEX 20	AXA37 TSA 21122	Nom Prénom Adresse	N° Sec :		

Prestations	Date deb	Date fin	Nombre	P.U.	Total	CPAM	Mutuelle	Patient
Forfait journalier	26/10/2022	26/10/2022	1.00	20.00	0.00	0.00	20.00	0.00
GHS	26/10/2022	27/10/2022	1.00	615.05	595.37	551.37	0.00	0.00
PAS	27/10/2022	27/10/2022	1.00	24.00	0.00	0.00	24.00	0.00
Forfait journalier de sortie	27/10/2022	27/10/2022	1.00	20.00	20.00	0.00	20.00	0.00
Chambre Individuelle	26/10/2022	27/10/2022	2.00	89.00	178.00	0.00	178.00	0.00
<b>Total séjour</b>					<b>793.37</b>	<b>551.37</b>	<b>242.00</b>	<b>0.00</b>

Prestations	Date deb	Libellé	Nombre	P.U.	Total	CPAM	Mutuelle	Patient
Dr X	26/10/2022	ATM	1.00	34.52	34.52	34.52	0.00	0.00
Dr Y	26/10/2022	ADA	1.00	72.94	200.00	77.32	0.00	122.68
Dr Z	26/10/2022	ADC	1.00	104.50	1000.00	104.50	0.00	895.50
<b>Total honoraire</b>					<b>1234.52</b>	<b>216.34</b>	<b>0.00</b>	<b>1018.18</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>2027.89</b>			<b>1018.18</b>

Prise en charge de la sécurité sociale

Prise en charge de la mutuelle

Reste à charge pour le patient

Prestations de la clinique

Rémunération des médecins



## Vous êtes pris en charge en ambulatoire

- Il est nécessaire de respecter un délai entre la fin de votre intervention et votre départ de l'établissement. Le praticien décidera en accord avec l'anesthésiste de l'heure de votre sortie. Vous ne pouvez pas décider de quitter le service sans cette autorisation médicale de sortie et l'accord de l'infirmière.
- Vous quitterez le service avec vos ordonnances, le compte rendu d'hospitalisation, et vos résultats d'examen qui vous seront remis par le praticien.
- Vous vous rendrez ensuite au bureau des sorties dans le hall où vous seront remis des bulletins de situation attestant de votre hospitalisation.

## LA PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

La date de votre départ est décidée par votre médecin. La sortie est prévue le matin avant 10h.

Vous quitterez le service avec vos ordonnances, et tous les autres documents remis par votre praticien.

Vous vous rendrez ensuite au bureau des sorties dans le hall où vous seront remis des bulletins de situation attestant de votre hospitalisation.

## LES CONSIGNES À RESPECTER

Si une anesthésie a été pratiquée le jour de votre sortie, vous devez respecter ces consignes le jour de votre sortie :

- Ne pas conduire pendant les 12 heures qui suivent l'intervention
- Rester joignable, avoir un moyen de communication



e-Satis :   
**LA SATISFACTION**  
**ET L'EXPERIENCE**  
**DES PATIENTS** 



### Votre avis nous intéresse !

Pensez à déposer votre questionnaire de satisfaction auprès des soignants en service ou dans le hall avant de quitter la clinique.

L'enquête de satisfaction E-Satis de la HAS vous sera envoyé par mail d'ici quelques semaines, n'hésitez pas à y répondre, cela permettra de comparer nos prises en charge et prestations avec les autres cliniques et hôpitaux en France.



# LES DROITS DU PATIENT

## Informations relatives à la santé des patients

### Article. L. 1111-2

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser. Cette information est délivrée au cours d'un entretien individuel. La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

## Protection de vos données personnelles

La présente information concerne la mise en œuvre du RGPD\*.

Le responsable du traitement de vos données est la clinique Charcot. C'est elle qui en définit les moyens et les finalités.

Clinique Charcot R.C.S. 962 503 835 51-53 rue du Commandant Charcot Sainte Foy les Lyon 69110 Tel 04 72 32 68 68

### Le traitement de vos données :

La tenue d'un dossier patient est une obligation réglementaire pour les établissements français.

Le traitement de ces données poursuit les finalités suivantes :

- La constitution d'un dossier médical, pharmaceutique et de soins afin d'assurer la meilleure prise en charge de nos patients. Cela nécessite aussi le recueil de données administratives nécessaires à la prise en charge.
- La recherche médicale et biomédicale, selon le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche. Dans ce cas précis, le traitement des données est soumis à un consentement exprès de votre part.

Garante de l'intimité de la vie privée de ses usagers et soumise au secret professionnel, la clinique Charcot, assure le plus haut niveau de protection des données qu'elle traite. Elle peut être amenée à échanger certaines données avec d'autres professionnels ou établissements de santé dans des cas spécifiques prévus par les lois et règlements et lorsqu'il en va de l'intérêt des patients qui lui font confiance.

La clinique Charcot est amenée chaque année à tirer au sort aléatoirement et de manière anonymisée, des dossiers patients pour répondre aux indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) de la HAS. Dans le cas où vous ne souhaitez pas que votre dossier médical puisse être tiré au sort de manière anonymisée, merci de le faire savoir à l'équipe soignante, qui le mentionnera dans votre dossier.

- A aucun moment, la clinique Charcot n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage.
- La clinique Charcot n'utilise pas de données personnelles traitées à des fins commerciales ou de marketing.

### La conservation des données traitées :

Les données traitées sont conservées avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers.

Les durées de conservation varient selon les données traitées. La clinique Charcot respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation.

### La désignation d'un délégué à la protection des données :

Le délégué (ou DPO : Data Protection Officer) est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désigné s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

La clinique Charcot a désigné un délégué à la protection des données auprès de la CNIL (Commission National Informatique et Libertés) que vous pouvez contacter directement aux coordonnées ci-dessous :

- Adresse Postale publique :  
A l'attention du délégué à la protection des données  
Clinique Charcot – 51 rue Commandant Charcot – 69110 Ste-Foy-lès-Lyon
- Adresse électronique : [dpo@clinique-charcot.fr](mailto:dpo@clinique-charcot.fr)

### Modalités d'accès au dossier patient :

Conformément aux Articles L 1111-7 et R 1111-9 du Code de la Santé Publique « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé... ». Conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière hospitalisation, le dossier patient comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et protégées par des règles de confidentialité. Vous pouvez consulter votre dossier ou obtenir une copie de l'ensemble de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant la demande auprès de la direction de la clinique Charcot, coût 0.25cts la page + frais d'envoi (aucune somme ne sera réclamé si le montant est inférieur à 5€). Plafonnement du montant facturé à 100€ (frais d'envoi compris).

Les modalités et le formulaire de demande est téléchargeable sur [www.clinique-charcot.fr](http://www.clinique-charcot.fr), rubrique « Modalités d'accès à votre dossier médical ».

### Droit de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité :

Le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit et de données créées durant la prise en charge par les professionnels de l'établissement. Les droits liés à la protection des données seront appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumise la clinique Charcot dans le meilleur intérêt des patients.

### Saisine de la CNIL :

Les patients et usagers de la clinique Charcot peuvent à tout moment saisir la CNIL pour toute contestation sur le traitement des données.

### Mon Espace Santé :

Mon espace santé est un espace numérique individuel. Il permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Vous pouvez y déposer tous vos documents importants. Vous y retrouvez le contenu de votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous en possédez un. Les professionnels de santé sont dans l'obligation de verser sur votre Espace Santé les documents liés à votre prise en charge. Vous avez la possibilité de vous opposer à l'ouverture de votre espace santé sur le site [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

## Référencement des données de santé via l'INS

### Cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique et article R. 1111-8-5 du code de la santé publique

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par la clinique. Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Conformément à l'article R. 1111-8-5 du code de la santé publique l'usager de l'établissement de santé ne dispose pas du droit de s'opposer au référencement de ses données de santé à l'aide de l'INS.

## 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.

## Personne de confiance

### Cf article L. 1111-6 du code de la santé publique

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, 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.

\*RGPD : règlement relatif à la protection des données des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

## REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- Mme GRAND (titulaire)
- M. UGGA (titulaire)

Toute demande de réclamation doit être présentée par écrit au directeur de l'établissement. Toute personne ne pouvant s'exprimer que par oral peut voir sa demande ou réclamation consignée par écrit.

### Rôle des représentants des usagers

Le représentant des usagers agit pour garantir le respect et la promotion des droits des personnes malades et des usagers du système de santé. Il porte leur parole dans les commissions et les instances dans lesquelles il a été mandaté et lors des débats publics, pour contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins. Les RU veillent au respect de la charte des droits des usagers. Afin d'anticiper et de mieux répondre aux besoins et attentes des patients, ils participent à l'élaboration des documents d'information pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients. Vous pouvez les contacter aux coordonnées ci-dessous :

- Adresse Postale publique :  
A l'attention des représentants des usagers  
Clinique Charcot – 51 rue Commandant Charcot – 69110 Ste-Foy-lès-Lyon
- Adresse électronique : [representants.usagers@clinique-charcot.fr](mailto:representants.usagers@clinique-charcot.fr)

## EXPRESSION DES USAGERS

### Présentation CDU

En application du Décret n° 2016-726, la CDU est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

- Mme BETHENOD
- Mme MERLE
- Mme MARTIN
- Dr FERRATON
- Mme EL AMRI
- Dr MAYER
- Mme GAMA
- Dr WENDEHENNE
- Mme LE GOFF

### Plaintes, réclamations et événements indésirables

**Créé par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 JORF 4 mars 2005**  
**Articles R 1112-91**

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

#### Article R 1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement 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 qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

#### Article R 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée 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 R 1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission 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.

Si vous estimez avoir subi un événement indésirable, vous pouvez rédiger par écrit un courrier à l'intention de la direction, qui l'analysera et vous répondra.

## NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES

### Courir pour elles



L'association Courir pour elles a pour missions de prévenir le cancer par la pratique d'une activité physique régulière et de soutenir les femmes touchées par la maladie en leur offrant l'accessibilité à des séances d'Activité Physique Adaptée (APA) en milieu hospitalier ou associatif.

<https://www.courirpourelles.com>

### Europa Donna France



Europa Donna est un acteur majeur dans la lutte contre le cancer du sein.

L'association a pour mission de sensibiliser, informer, soutenir et faciliter l'accès aux meilleurs soins pour les femmes atteintes d'un cancer du sein.

<https://www.europadonnalyon.org>

### Ligue contre le cancer



La ligue contre le cancer informe, sensibilise, participe à la prévention des risques de cancer et apporte des aides concrètes aux personnes malades et à leurs proches. Elle œuvre afin d'améliorer la prise en charge des malades du cancer notamment en finançant des projets de recherche.

<https://www.ligue-cancer.net>

### Jalmalv Rhône

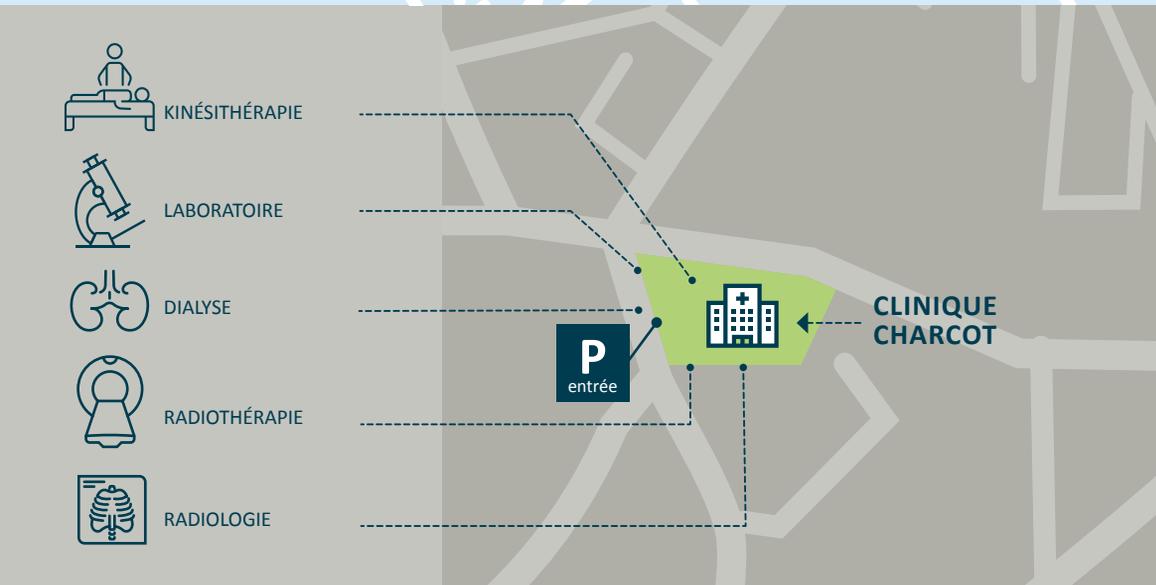
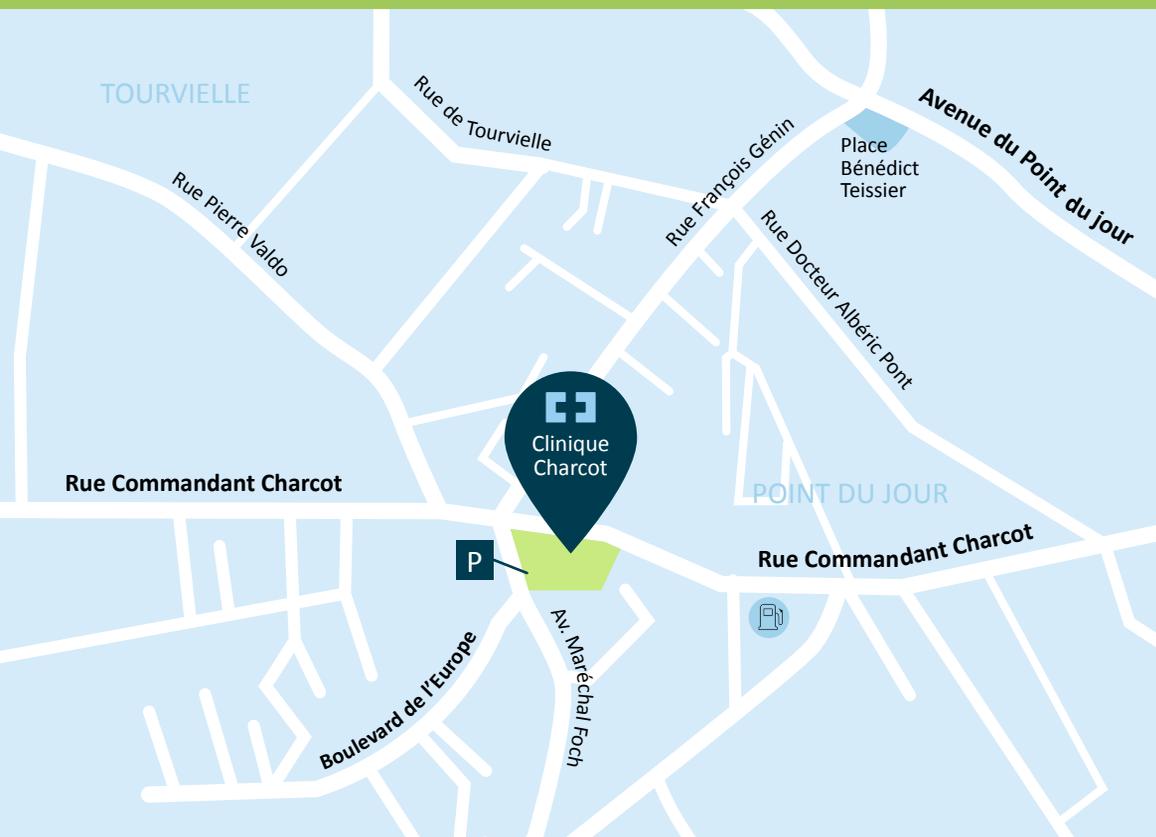


Jalmalv-rhône propose une écoute bienveillante, solidaire et sociétale auprès des malades et des personnes âgées. Elle milite pour le développement des soins palliatifs pour mieux vivre le temps

<https://www.jalmalv-rhone.fr>



# ACCÈS



## Au départ de :

### • Perrache

Aller aux bords de Saône et prendre le C20 à l'arrêt Pont Kitchener direction Francheville Arrêt « Clinique Charcot »

### • Bellecour/Francheville

Bus n° C20 ou C20E, Arrêt « Clinique Charcot »

### • Gorge de Loup

Bus n° 90 direction Sainte-Foy Châtelain, Arrêt « 4 chemins - La Salette »



## Au départ du centre-ville de Lyon

Prendre le quai Maréchal Joffre, prendre le pont Kitchener, puis la montée de Choulans suivie de l'avenue de la Première Division Blindée. Suivre la direction Francheville. Vous arrivez rue du Cdt Charcot.

**P** Un parking de 280 places à votre disposition après le feu sur votre gauche en ayant dépassé la clinique.

La première demi-heure est gratuite, puis 0,50 € / 15 minutes.

Forfait 12h : 10€ / Forfait 24h : 15€



51-53 Rue Commandant Charcot

69110 Sainte-Foy-lès-Lyon

T 04 72 32 68 68 - F 04 78 36 67 58

secretariat@clinique-charcot.fr

www.clinique-charcot.fr