



L' Hôpital Privé Francheville vous accueille



HOPITAL PRIVE
FRANCHEVILLE

Livret d'accueil



L' Hôpital Privé Francheville
est un établissement de GBNA Santé

Bienvenue



Madame, Monsieur,

La Direction de l'Hôpital Privé Francheville et l'ensemble du personnel, **vous souhaitez la bienvenue et vous remercient de votre confiance.** Ce livret d'accueil a été conçu pour vous apporter toutes les informations nécessaires à votre séjour.

Prenez le temps de le lire, car il contient des renseignements pratiques pour vous et vos proches, sur vos droits et vos obligations. N'hésitez pas à solliciter les professionnels pour un renseignement, un avis, un conseil ou une aide, nous nous engageons à y répondre ou à vous orienter vers un interlocuteur compétent. Notre établissement dispose d'un plateau technique de pointe.

L'équipe médicale et le personnel assureront votre prise en charge avec compétence et bienveillance, mettant tout en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et en toute sécurité.

L'amélioration de nos services est, pour nous, une préoccupation constante. Afin de nous aider à évaluer notre fonctionnement et pour mieux satisfaire vos besoins et vos souhaits, nous vous invitons à remplir le questionnaire d'évaluation à l'issue de votre séjour. Vos retours sont précieux pour nous permettre d'ajuster nos services et d'offrir une meilleure expérience à nos patients.



Nous vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement et espérons que votre séjour parmi nous, répondra pleinement à vos attentes. ”

La Direction de l'établissement

Sommaire

02

Présentation

p3

03

Mon parcours

p4

04

Mon séjour

p6

05

Mon départ

p12

06

Vos droits

p14

Présentation

Depuis plus de 100 ans au cœur de Périgueux, l'Hôpital Privé Francheville s'investit pour proposer une médecine et une chirurgie de qualité et de proximité.

L'Hôpital Privé Francheville est un établissement de court séjour, pluridisciplinaire, de 258 lits, places et postes. Avec des spécialités en chirurgie et médecine, son plateau technique, un service d'imagerie diagnostique et interventionnelle et un service d'urgences ouvert 24h/24 et 7j/7 regroupés sur son site, l'établissement assure un parcours adapté à chaque patient. De plus, la concertation entre les médecins de différentes spécialités garantit la qualité des choix thérapeutiques proposés.

Nos équipes travaillent quotidiennement pour optimiser les conditions d'accueil et de prise en charge des patients. En témoigne l'obtention de la certification, délivrée par la Haute Autorité de Santé.



Nos Infrastructures

- 18 800 m² de bâtiment climatisé
- 18 lits de médecine oncologie, dont 12 de soins palliatifs
- 12 lits de néphrologie
- 12 lits de médecine
- 60 lits - hospitalisation chirurgicale
- 12 lits de surveillance continue
- 4 places de plaies & cicatrisation
- 42 places - chirurgie ambulatoire
- 20 places - chimiothérapie ambulatoire
- 11 salles d'opération
- 20 postes de réveil
- 40 postes de dialyse en centre lourd
- 3 unités de dialyse médicalisées
- 4 antennes d'autodialyse

• LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

• CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE

- Radiologie/échographie
- 2 scanners
- 2 IRM
- EOS

• CENTRE DE RADIOTHÉRAPIE

- 3 accélérateurs de particules

• CENTRE DE MÉDECINE NUCLÉAIRE

- 2 gammacaméras
- TEP Scan

Nos spécialités médicales

• TRAITEMENT DU CANCER

- Oncologie
- Chimiothérapie
- Radiothérapie
- Médecine nucléaire
- Soins palliatifs
- Recherche clinique
- Soins de supports
- Siège du 3C Dordogne

• MALADIE RÉNALE

- Néphrologie
- Hémodialyse en centre lourd
- Dialyse péritonéale à domicile
- Antennes d'auto-dialyse
- Programme ETP
- Unités de dialyse médicalisées

• GASTRO-ENTÉROLOGIE

- Endoscopies diagnostiques et thérapeutiques
- Coloscopies

• PNEUMOLOGIE

- Fibroscopies bronchiques
- Explorations fonctionnelles respiratoires
- Gaz du sang

• CARDIOLOGIE

• CENTRE D'ASSISTANCE MÉDICALE A LA PROCREATION (AMP)

Nos activités chirurgicales

• SPÉCIALITÉS :

- Vasculaire
- Gynécologie
- Ophtalmologie
- Orthopédie & Traumatologie :
Rachis (Colonne vertébrale)
Membres supérieurs : Main, Epaule
Membres inférieurs : Hanche, Genou, pied
- Oto-rhino laryngologie
- Plastique, Reconstructrice & Esthétique
- Stomatologie & Dentaire
- Urologie
- Digestif

• CENTRE DE PLAIES ET CICATRISATION

• AMBULATOIRE

• CHIRURGIE DES CANCERS

- Dermatologie
- Digestif
- Gynécologie
- ORL
- Sein
- Tumeurs osseuses
- Urologie

• DÉPARTEMENT D'ANESTHÉSIE ET RÉANIMATION

• SURVEILLANCE CONTINUE POST CHIRURGICALE ET MÉDICALE

Nos spécialités

01

02

03

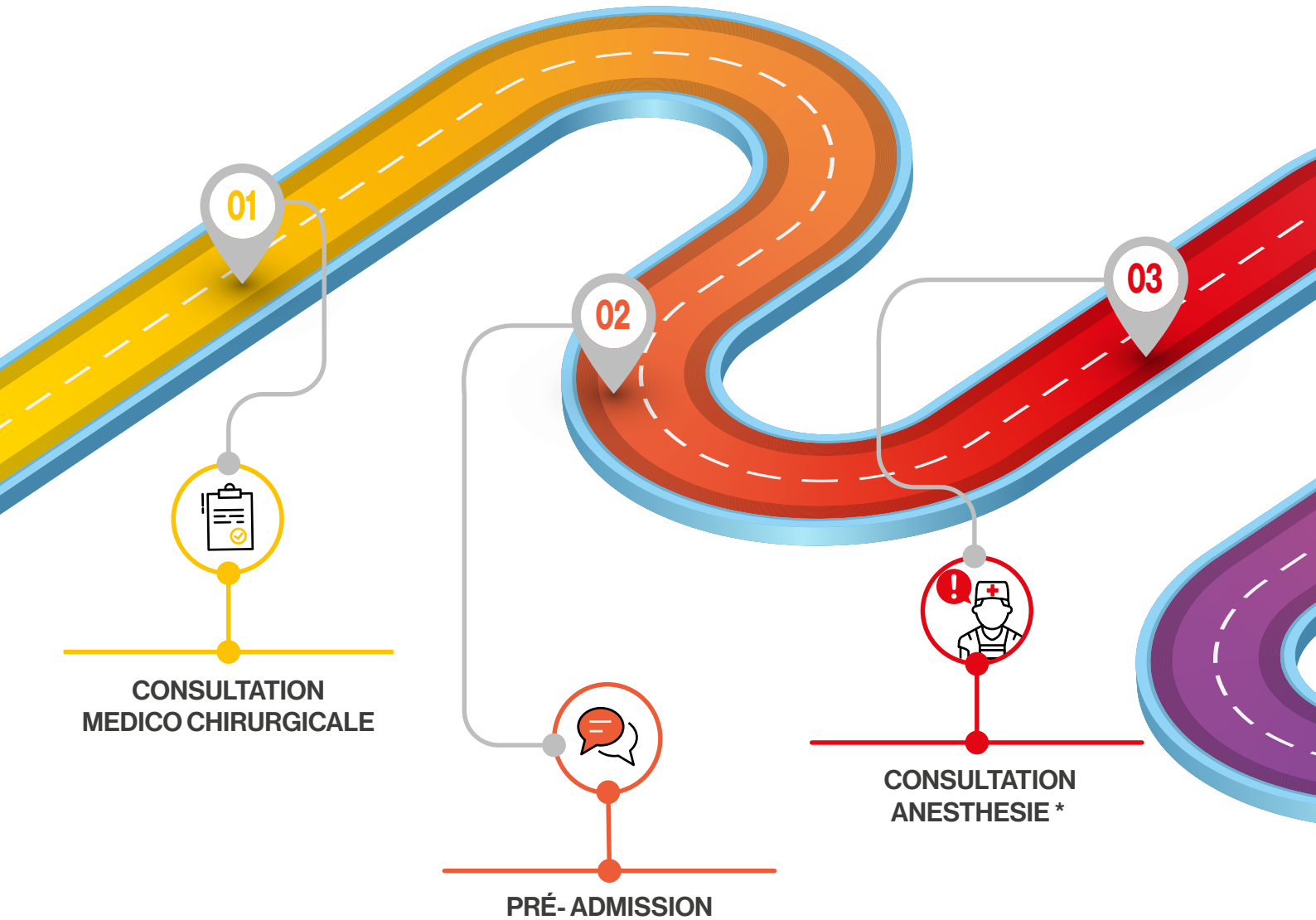
04

05

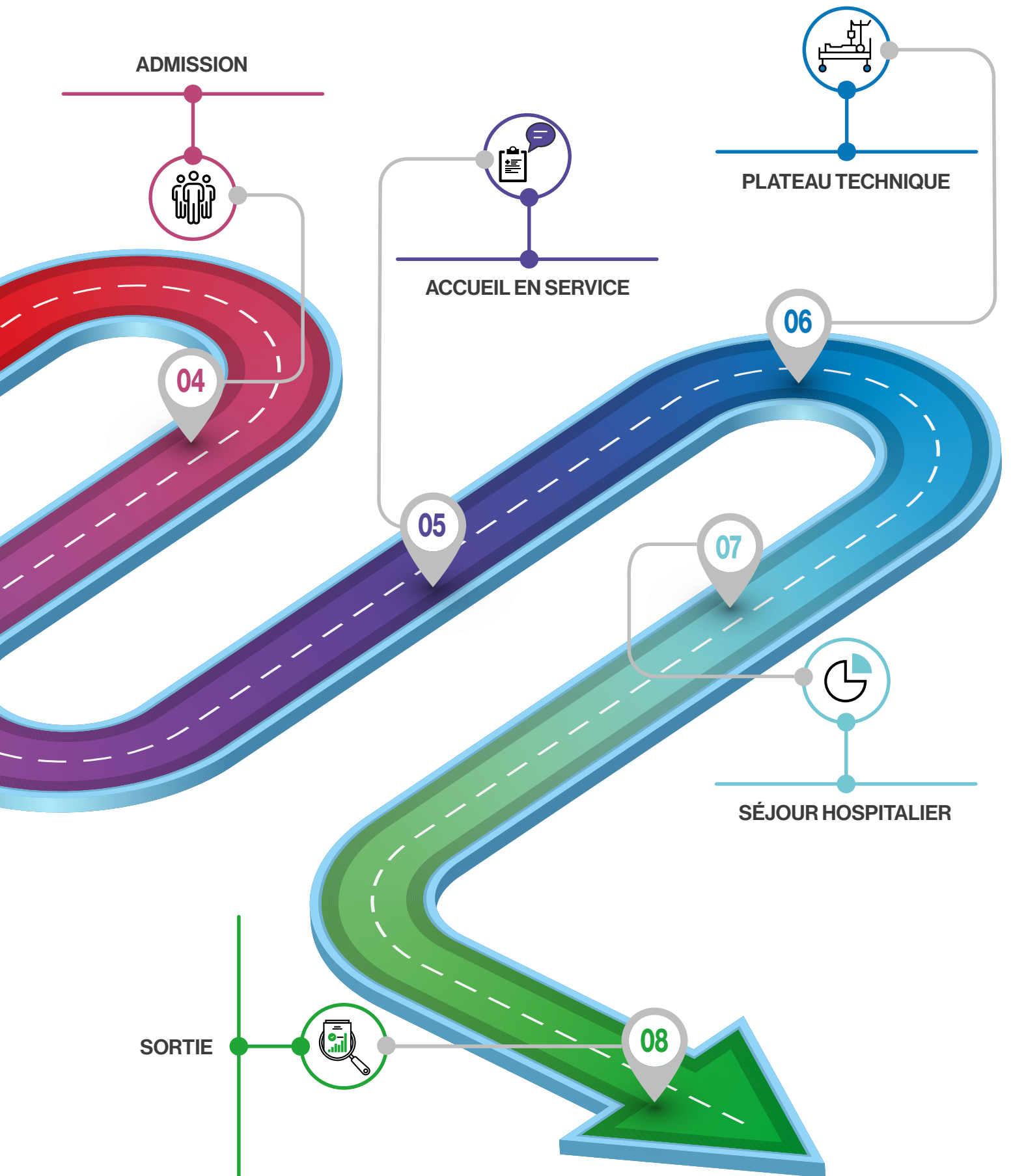
06

Mon parcours

Mon parcours de soins en 8 étapes essentielles.



* étape facultative selon votre prise en charge



Mon séjour

PRÉ-ADMISSION

• Nous vous recommandons d'effectuer toutes les formalités administratives avant votre consultation pré-anesthésique. Pour créer votre dossier administratif, présentez-vous au bureau des admissions, qui est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles liées à votre séjour.



Horaires d'ouverture :

Du lundi au jeudi de 08h à 18h
Le vendredi de 08h à 17h
Le samedi de 08h30 à 13h

Pour cela nous vous prions de bien vouloir vous présenter muni des documents suivants :

- Votre carte d'identité ou votre passeport, ou livret de famille,
- Votre carte vitale à jour de vos droits,
- Votre carte de mutuelle ou une prise en charge délivrée par celle-ci,
- Votre prise en charge au titre de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC).
- Bénéficiaire de l'Aide Médicale Etat (AME) : Attestation ou carte individuelle ou familiale des droits ouverts
- Accident de travail ou d'une maladie professionnelle : votre attestation délivrée par l'employeur ou l'organisme gestionnaire.
- Personne mineur : Pièce d'identité de la personne détentrice de l'autorité parentale, livret de famille et carnet de santé.



CONSULTATION ANESTHÉSIE

• Lorsqu'une intervention chirurgicale a été programmée par votre praticien, vous devez prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique auprès du secrétariat des anesthésistes (5ème étage), qui doit avoir lieu au minimum 15 jours avant la date de l'intervention.



Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi
de 09h à 18h

Le jour de votre rendez-vous avec le médecin anesthésiste, munissez-vous des documents suivants :

- Ordonnances des différents médecins, traitements en cours y compris sans ordonnances (automédication, phytothérapie...), allergies,
- Dernier bilan sanguin,
- Courriers et noms de spécialistes : cardiologue, pneumologue...
- Antécédents : stents, apnées du sommeil

Vous pouvez également transmettre ces documents par courriel : scm.anesthesistesvesone@proton.me



Admission d'un enfant mineur ou d'un majeur protégé :

- Pour un enfant mineur ou un adulte sous protection juridique, le consentement doit toujours être recherché, à condition que la personne soit capable d'exprimer sa volonté et de participer à la décision médicale la concernant. Toutefois, une autorisation d'opérer et/ou de soins est obligatoire. Ce document doit être signé par le ou les détenteurs de l'autorité parentale ou par le représentant légal. Leur présence est indispensable lors de l'admission et de la sortie du patient mineur* ou de l'adulte sous protection.

**En cas d'hospitalisation d'un enfant mineur, La présence continue d'un adulte est indispensable.*



Pas de couverture maladie ni de droit à la protection universelle maladie ?

- La totalité des frais d'hospitalisation sera à votre charge : un acompte ou la totalité des frais seront exigés avant l'admission.



Droit à la non-divul-gation de présence

- Vous pouvez demander que votre hospitalisation revête un caractère privé et confidentiel. Cette demande, faite lors de l'admission, nous conduit à ne pas communiquer de données sur votre présence et votre localisation dans l'établissement.



Chambre individuelle

- Vous pouvez demander à être seul(e) dans votre chambre dès la pré-admission. Les tarifs par jour varient selon le niveau hôtelier. Ces chambres sont disponibles à la demande, et sous réserve de disponibilité. Renseignez-vous également auprès de votre mutuelle pour connaître votre remboursement.

ADMISSION



Vous venez pour une intervention en ambulatoire : (pas de nuit prévue sur place)

- Rendez-vous à l'accueil de l'établissement qui vous orientera vers le secrétariat du service de chirurgie ambulatoire au troisième étage pour finaliser votre admission. L'équipe soignante vous installera ensuite dans votre chambre ou dans votre box.



Vous venez pour une intervention en hospitalisation : (au moins une nuit prévue sur place)

- Rendez-vous à l'accueil de l'établissement qui vous orientera vers le secrétariat du service d'hospitalisation au troisième étage pour finaliser votre admission. Le personnel soignant vous y accueillera et consignera vos affaires personnelles. Vous intégrerez votre chambre définitive à la sortie du bloc opératoire où vos affaires auront préalablement été déposées.



Mon séjour



Votre accueil en service

- La personne qui vous accueille se chargera :
 - De la présentation et de la remise du livret spécifique du service ;
 - Du recensement de vos effets personnels : Si vous êtes porteur de lunettes, d'appareil dentaire ou auditif, signalez-le dès votre arrivée à l'équipe soignante ;
 - De l'identification de vos préférences et régimes alimentaires ;
 - De recueillir la désignation de la personne de confiance et éventuellement du document relatif aux directives anticipées indiquant vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement ;
 - De vous remettre le bracelet d'identification nécessaire à la sécurité de votre prise en charge ;
 - Si votre état le nécessite, de mettre à votre disposition un fauteuil roulant durant votre hospitalisation.

Pour toutes questions concernant votre hospitalisation et/ou votre retour à domicile ou dans un autre établissement de soins, vous pouvez vous adresser à la cadre de santé.



Linge

- Pensez à apporter votre linge (serviettes et gants de toilette, pyjama, robe de chambre, chaussons...) et votre nécessaire de toilette.



Moyens de paiement et objets de valeur

- L'hôpital Privé Francheville est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, des vols peuvent avoir lieu. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre, même pour peu de temps.
Nous vous conseillons de ne pas amener d'objets de valeur (bijoux, appareils multimédias, objets de valeur...) ou tous types de moyens de paiement dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour.

Dans le cas contraire, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration excepté à l'égard des objets qui lui auraient été confiés et ayant été notés sur l'inventaire réalisé à votre arrivée.



Identification des professionnels

- Pour vous permettre d'identifier plus facilement les équipes soignantes :
 - Les infirmier(ères) portent des blouses blanches avec un liseré bleu.
 - Les aides-soignants(es) portent des blouses blanches avec un liseré rose.
 - Les agents de service hospitalier portent des tenues bleues marine : Le bionnettoyage est assuré par un prestataire de service extérieur à l'Hôpital Privé Francheville.



Chambres

- L'établissement met à votre disposition :
 - Des chambres individuelles
 - Des chambres doubles
 - Des chambres pour personnes en situation d'obésité
 - Des chambres pour personnes à mobilité réduite
 Bénéficier d'une chambre individuelle est possible moyennant un supplément par jour*. Vous devez en faire la demande lors de votre préadmission. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités de l'établissement.

*Certaines mutuelles remboursent les frais de chambre individuelle, n'oubliez pas de vous renseigner.





Restauration

• Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner de 07h30 à 08h
- Déjeuner de 11h à 12h
- Dîner de 18h à 18h30

Ils sont servis dans les chambres et tiennent compte des prescriptions médicales et des conseils diététiques pour vous assurer des repas adaptés à votre état de santé.

Il est interdit de consommer des produits frais et des plats cuisinés autres que ceux servis par l'établissement.



Accompagnants

• Les prestations destinées aux accompagnants sont gérées par l'accueil.

Un repas peut être servi en chambre, pour cela, la personne doit se rendre à l'accueil afin de commander et régler la prestation le matin avant 09h30 pour le déjeuner et avant 16h30 pour le dîner.

Un lit d'appoint peut être mis à disposition uniquement en chambre simple (excepté en surveillance continue). Un espace détente et une cafétéria sont à disposition des accompagnants dans le hall d'accueil de l'établissement. Renseignez-vous auprès de l'accueil concernant les éléments tarifaires de ces prestations.



Points de vente et journaux

• Une cafétéria et un kiosque à journaux sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'établissement. Vous y trouverez un large choix de boissons chaudes et froides, des en-cas, des viennoiseries, des sandwiches variés, des salades, des confiseries, ainsi que des produits de première nécessité.

Des distributeurs automatiques sont également disponibles dans le hall d'accueil, à l'entrée des urgences, et dans le service de chirurgie ambulatoire au 3ème étage. Une sélection de presse, quotidienne et hebdomadaire, est proposée à la vente au kiosque.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un membre du personnel pourra, sur demande, vous apporter votre commande.

Horaires d'ouvertures :

Du lundi au vendredi :
08h30 à 14h00
15h00 à 16h00



Visites

• Les visites sont autorisées entre 11h et 21h (sauf avis médical contraire). Dans l'intérêt du patient, évitez les visites trop longues et de plus de deux personnes à la fois. Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis dans les chambres (sauf situation particulière).

Au sein du service de surveillance continue, les visites sont autorisées 7/7jrs de 15h à 21h mais sont de courte durée (10 min environ). Il n'est accepté qu'une personne à la fois et la visite des enfants de moins de 16 ans n'est pas autorisée (sauf accord préalable du médecin).

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité).



Mon séjour



Hygiène

- Afin de diminuer le risque d'infections nosocomiales, il est recommandé aux visiteurs de réaliser une friction hydroalcoolique à l'entrée et à la sortie de la chambre, de porter un masque chirurgical en cas des symptômes suivant : rhume, toux, fièvre et de fermer les portes des chambres.



Médicaments

- Apportez vos dernières ordonnances ainsi que vos traitements en cours. Pensez à les remettre au personnel soignant (ils seront restitués à vous-même, vos proches ou à votre personne de confiance le jour de votre sortie). Signalez également au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc...). Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement habituel à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté. Le nombre, la forme, la couleur, la présentation des médicaments et leur posologie peuvent être différents de votre traitement habituel (génériques,). Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement (sauf cas exceptionnels) et dispensés par l'infirmier(e).



Téléphone

- Un téléphone est à votre disposition dans chaque chambre. Le standard de l'établissement est à votre disposition 24h/24 en composant le 9 sur le clavier.

Les appels en provenance de l'extérieur vous parviendront sur ce téléphone gratuitement avec un numéro d'appel privé communiqué par le standard. Les appels passés vers l'extérieur restent à votre charge.



Télévision

- Toutes les chambres sont équipées de télévision avec la TNT. Les modalités et conditions d'accès à ce service, sont précisées lors de votre admission ou auprès de l'accueil.



Accès Wi-Fi

- Un accès à Internet via le réseau Wi-Fi (haut débit) est possible depuis votre chambre. Les modalités et conditions d'accès à ce service, sont précisées lors de votre admission ou auprès de l'accueil.



Courrier

- Vous pouvez recevoir du courrier, à l'adresse suivante :

**Nom Prénom
Service
Hôpital Privé Francheville
4 place Francheville
24000 PERIGUEUX**

Il est distribué chaque jour en fin de matinée.





Culte

- L'établissement est un espace laïc où vos opinions et vos croyances sont respectées. Un membre de l'équipe soignante peut, à votre demande, vous mettre en contact avec un représentant de votre culte.



Nuisances sonores

- Pour le respect et la tranquillité de tous, il est nécessaire d'éviter toutes nuisances, conversations trop bruyantes, niveau sonore des télévisions trop élevé... Le silence constitue l'un des éléments du confort et d'aide au rétablissement des patients. Il vous est demandé ainsi qu'aux visiteurs de le respecter.



Sécurité, incendie, des biens et des personnes

- Il est interdit d'utiliser des bougies, encens, ou tout appareil à flamme nue ou appareils électriques (par exemple bouilloire, résistance chauffante,...) et multiprises. En cas de déclenchement de l'alarme incendie, gardez votre calme, et suivez les instructions du personnel formé à ce type de situation. Dans chaque chambre et dans les lieux communs, un plan d'évacuation et les consignes de sécurité sont affichés. Une signalisation lumineuse indique les issues de secours.

L'Hôpital Privé Francheville est équipé d'un dispositif de vidéo surveillance interne et externe.



Dégradations

- Toute dégradation sera à la charge de son auteur. Nous vous demandons de prendre soin des locaux, du mobilier et du matériel mis à votre disposition.



Détention illicite

- La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou toutes autres matières dangereuses est interdite.



Tabac et alcool

- Conformément à la législation en vigueur, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer, de vapoter et de boire de l'alcool au sein d'un établissement de santé.



Vote par procuration

- En cas de période électorale pendant votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé du service.



Service social

- Une assistante sociale intervient dans tous les services de soins de l'Hôpital Privé Francheville. Elle aide à la mise en œuvre d'actions permettant de répondre à vos besoins et problématiques (aides à domicile, portage de repas, dossier de financement, mesure de protection...).

Elle intervient pour répondre aux questions qui se posent à un moment de changement dans la vie de chacun.

Elle évaluera, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

Vous pouvez la contacter, du lundi au vendredi au 05 53 02 12 26.



Mon départ



Modalités de sortie

• L'organisation de votre sortie se fait dès votre arrivée ou durant les premières 48 heures de votre séjour dans l'établissement. Cela permet de préparer dans de bonnes conditions votre retour à domicile ou dans une autre structure médicale et de veiller à l'accompagnement de vos proches.

La sortie est décidée par le médecin, celle-ci se fera de préférence en fin de matinée.

En lien avec ses recommandations, l'équipe soignante et le secrétariat médical préparent votre sortie. Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant avec une fiche de liaison précisant les indications de soins pour ceux qui vous prendront en charge ultérieurement.



Formalités de sortie

• Lorsque vous quittez notre établissement, merci de vous présenter au bureau des admissions pour clôturer votre dossier d'hospitalisation. Un membre de votre famille ou un ambulancier peut assurer cette démarche à votre place si vous le souhaitez.

Plusieurs documents vous seront remis :

- La facture des soins comprenant le forfait journalier et les suppléments (chambre particulière, internet, communications téléphoniques, télévision...) si ceux-ci ne sont pas pris en charge par votre mutuelle complémentaire ;
- Un bulletin de situation à adresser à votre employeur ou à France Travail et à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;
- Un bulletin de situation à signer le jour de votre sortie.



Transport sanitaire

• Le mode de transport doit être adapté à votre état. Il peut être pris en charge par l'assurance maladie, sur prescription médicale exclusivement, si votre état de santé le justifie. Vous pourrez choisir librement votre prestataire (VSL, ambulance, taxi conventionné...).

Si le trajet est supérieur à 150 km, il est obligatoire de faire une demande d'entente préalable de transport auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance-Maladie (CPAM).



Sortie contre avis médical

• Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé(e) médicalement des risques encourus pour votre état de santé. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez remplir une « **attestation de sortie contre avis médical** », précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus.

Pour les patients mineurs ou majeurs protégés, cette attestation doit être signée d'un adulte détenteur de l'autorité parentale ou du représentant légal.

Votre satisfaction

• Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis et de le déposer au standard, ou de le remettre à un membre du personnel. Il nous permettra de recueillir vos commentaires et suggestions lesquels constituent des informations essentielles permettant l'amélioration de la prise en charge. La Commission des Relations avec les Usagers (CDU), composée entre autres des représentants des usagers, se réunit afin d'analyser vos réponses, remarques et suggestions.





Vos frais d'hospitalisation :

• La Caisse Primaire d'Assurance-Maladie rembourse vos frais d'hospitalisation à 80 %. Votre mutuelle peut prendre en charge les 20 % restant, ainsi que certains suppléments ou dépassements d'honoraires.

Ce qui reste à votre charge : (certains frais peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit. Renseignez-vous auprès d'elle).

Le forfait hospitalier :

Il représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation et n'est pas remboursé par la Caisse Primaire d'Assurance-Maladie. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel. Son montant est fixé à 20 € par jour et peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit.

Cependant, vous n'aurez pas à payer le forfait hospitalier dans les situations suivantes :

- vous êtes une femme enceinte hospitalisée pendant les 4 derniers mois de grossesse, ou pour l'accouchement ou pendant les 12 jours après l'accouchement ;
- vous bénéficiez de la Complémentaire santé solidaire (ex CMU-C et ACS) ou de l'aide médicale d'État ;
- votre enfant est hospitalisé dans les 30 jours suivant sa naissance ;
- votre hospitalisation est due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle (lorsque l'hospitalisation est imputable à l'accident du travail ou à la maladie professionnelle) ;
- vous êtes soigné dans le cadre d'une hospitalisation à domicile ;
- votre enfant handicapé de moins de 20 ans est hébergé dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle ;
- vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- vous êtes titulaire d'une pension militaire ;
- vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet événement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité.

Le ticket modérateur :

Le ticket modérateur est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de la Caisse Primaire d'Assurance-Maladie. Son taux varie en fonction du type de prise en charge (hospitalisation, consultation externe, actes médicaux, parcours de soins coordonné...).

Les dépassements d'honoraires :

Des dépassements d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés par certains praticiens exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2), avec votre accord préalable. Ces praticiens se tiennent à votre disposition pour vous fournir toute information avant l'intervention.

Les éventuels suppléments de confort :

La chambre particulière que vous demandez, lorsqu'elle n'est pas prescrite pour raison médicale.

Les suppléments hôteliers que vous demandez :

- télévision,
- téléphone,
- autres prestations de confort.

Les prestations spécifiques liées aux accompagnants:

- lits,
- repas.



ATTENTION ! La Couverture Maladie Universelle (CMU) n'est pas une mutuelle. Elle ne couvre pas le supplément de la chambre individuelle ni les prestations associées (téléphone, télévision, WiFi, repas et lit d'accompagnement)

Vos droits

Les Droits Fondamentaux :

L'établissement vous assure le respect de votre dignité, de votre vie privée et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Le consentement aux soins

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

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique,

ce qui a notamment des conséquences en termes de secret médical.

Selon l'article L.1110-4, « lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe ».

L'état de santé :

Vous restez acteur de votre prise en charge, votre consentement est fondamental et sera recherché. Vous pouvez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins

Personne de confiance & Directives anticipées

Personne de confiance :

En application de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la loi n°2016-87 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, tout patient hospitalisé majeur peut désigner une personne de confiance. Celle-ci peut être un parent, un proche, un médecin. Cette désignation n'est pas une obligation. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire mis à votre disposition. Elle est révoquée à tout moment. Cette personne sera consultée au cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté.

Le formulaire, qui vous a été remis, doit être confié au service d'hospitalisation.

Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Selon le décret du 2 février 2016 (loi LEONETTI) toute personne majeure, en état d'exprimer sa volonté, peut si elle le souhaite rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'une déclaration écrite, sans limitation dans le temps, permettant d'exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où la personne ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Nous vous remercions de préciser lors de votre hospitalisation, si vous avez rédigé ces directives anticipées aux personnels soignants ou au médecin afin qu'elles puissent être prises en considération.



Informations relatives à votre santé

- Conformément à l'article L 1111-7 du Code de la Santé Publique, vous pouvez accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé soit directement soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix.
- Modalités de communication de votre dossier : Vous devez rédiger un courrier directement à la Commission des Usagers (CDU) ou à la direction. Un formulaire pourra vous être remis sur demande pour faciliter vos démarches. Votre courrier doit être accompagné de votre carte d'identité ou votre livret de famille. Vous pouvez consulter votre dossier sur place

en présence d'un médecin. L'envoi par voie postale s'effectue en lettre recommandée avec accusé de réception. Si la demande de dossier concerne un patient décédé son accès est régi par l'Article L 1110-4 du Code de la Santé Publique et répond à des exigences particulières.

Délai de communication : Au plus tôt dans les 48 heures ouvrables après réception de votre courrier, au plus tard dans les 8 jours ouvrables pour les dossiers de moins de 5 ans. Dans les 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans.

Protection des données à caractère personnel

Conservation des dossiers (Article R1112-7 du CSP) :

« Les informations concernant la santé des patients sont soit conservées au sein des établissements de santé qui les ont constituées, soit déposées par ces établissements auprès d'un hébergeur agréé en application des dispositions prévues à l'article L1111-8 ». La tenue du dossier « patient » est obligatoire. Il permet d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise

en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit la continuité de la prise en charge sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés.

Il est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R.1112-7 du code de la santé publique. Les données sont protégées par le secret médical.

Le droit d'accès aux données informatisées

Loi du 6 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 6 juillet 1978

Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés durant votre séjour. Les données recueillies par l'établissement lors de votre consultation ou hospitalisation, font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier. **Elles sont protégées par le secret médical.**

Vous avez un droit d'accès et de rectification de ces informations, exerçable auprès du médecin qui vous prend en charge et dans le respect des conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Votre espace santé

« Mon espace santé » est un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France, qui permet à chacun de stocker ses documents et ses

données de santé de façon gratuite, sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

<https://www.monespacesante.fr/>

Commission des Usagers (CDU)

La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, nommés par l'Agence Régionale de Santé, de membres de l'encadrement des soins, de la directrice des soins et de la qualité, d'un médecin médiateur et d'un médiateur non-médical.

La Commission veille au respect de vos droits. Dans le cadre de ses missions, elle est amenée à examiner vos plaintes, vos réclamations et les suites qui leur sont données et vous informer des voies de conciliation ou de recours possible. Vous trouverez une fiche explicative derrière chaque porte de chambre et dans le hall de l'entrée.



Lutte contre les infections associées aux soins :

En médecine le risque zéro n'existe pas. S'il n'est pas toujours possible d'éviter une infection associée aux soins, nous mettons tout en œuvre pour en limiter la gravité et la fréquence.

Notre établissement dispose d'une Equipe Opérationnelle en hygiène qui :

- Met en place les recommandations pour les bonnes pratiques d'hygiène,
- Mène des actions de formation et d'information auprès du personnel et des usagers,
- S'assure de la qualité de l'environnement,
- Surveille la survenue des infections associées aux soins.

L'ensemble des indicateurs est disponible sur le site QUALISCOPE du ministère de la santé et affiché dans le hall d'accueil.

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Ces indicateurs sont des outils développés par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui permettent de mesurer la Qualité des soins et la Sécurité des patients. Ils sont accessibles sur le site QUALISCOPE du ministère de la santé et affichés dans le hall de l'établissement.

Certification HAS



Certification :

La certification est une procédure d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins données au patient sont respectées. Elle incite également les professionnels à analyser leurs pratiques et leur organisation.

Les visites de certification sont effectuées tous les 4 ans, par des « experts-visiteurs » de la HAS.

Les résultats sont accessibles sur le site QUALISCOPE du ministère de la santé et affichés dans le hall de l'établissement.

Expérience & satisfaction patient :

Tout au long de votre parcours de soins au sein de l'établissement, votre expérience et votre satisfaction seront recherchées soit par le questionnaire distribué lors de votre hospitalisation soit directement par un membre du personnel soit par l'intermédiaire du questionnaire E-satis de la HAS.

E-satis est un questionnaire en ligne, en y répondant vous nous aidez dans la mise en place de notre démarche d'amélioration continue de la Qualité et Sécurité des Soins. Pour cela votre adresse mail vous sera demandée lors de votre admission.



Lutter contre la douleur :

le contrat d'engagement de l'Hôpital Privé Francheville.

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir :

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (pansements, séance de rééducation ...) vous devez être averti qu'une douleur peut survenir.

On peut la traiter :

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité ... La souffrance morale augmente les douleurs. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

Alors parlons-en ensemble

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur.

Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur.

Traiter la douleur, c'est possible

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

Les médicaments :

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques. La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Vous ne courez aucun risque de devenir dépendant vis-à-vis de la morphine. D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires ...) peuvent aussi vous aider.

Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

Être soulagé c'est possible, mais comment faire ?

Votre participation est essentielle

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

Évaluez votre douleur :

Différents outils d'évaluation peuvent être utilisés. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.



USAGERS, VOS DROITS

CHARTRE 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.



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

Liberté
Égalité
Fraternité

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

I CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

II DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

III UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

IV PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

V PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

VI VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

VII LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

VIII PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

IX DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

X QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

XI RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

XII LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

XIII EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

XIV L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

L'ENFANT HOSPITALISÉ

CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge** et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

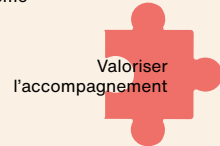
Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application

CHARTRE ROMAIN JACOB

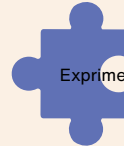
UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même



Valoriser l'accompagnement



Exprimer les besoins

Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap



Construire une culture professionnelle commune



Coordonner le parcours de santé



Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

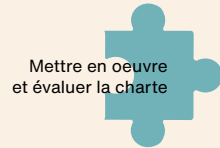


Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

Améliorer la réponse aux urgences médicales



Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication



Mettre en oeuvre et évaluer la charte





L' Hôpital Privé Francheville vous remercie



L'Hôpital Privé Francheville

4 Place Francheville
24000 Périgueux – France

05 53 02 11 11

hopitalprivefrancheville.fr

contact.hpf@gbna-sante.fr

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

f in



L' Hôpital Privé Francheville
est un établissement de GBNA Santé

Annexes

Le dossier médical partagé

Le dossier médical partagé (DMP) est un carnet de santé, informatisé et sécurisé, accessible sur Internet. Il permet au patient et aux professionnels de santé autorisés, de partager, partout et à tout moment, les principales informations médicales utiles à la coordination, la qualité et la continuité des soins (traitements, résultats d'examen, antécédents et allergies, comptes rendus d'hospitalisation...). Chaque personne bénéficiaire d'un régime de sécurité sociale peut, si elle le souhaite, bénéficier gratuitement d'un DMP.

Depuis janvier 2022, le Dossier médical partagé (DMP) est intégré dans l'espace numérique de santé intitulé « Mon espace santé ».

L'ensemble des professionnels de santé de l'Hôpital Privé Francheville constituant « l'équipe de soins » telle que définie à l'article L1110-12 du Code de la Santé Publique pourront consulter votre DMP grâce à leur carte de professionnel de santé (1).

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre DMP lors de votre entrée dans l'établissement

- merci d'informer l'hôtesse administrative ou le professionnel de santé qui vous prendra en charge.

Les informations produites au cours de votre hospitalisation et utiles à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP (lettre de liaison, compte-rendu d'hospitalisation, résultats d'examen).

Il vous est possible de manifester votre refus d'alimenter votre DMP lors de votre entrée dans l'établissement

- merci d'informer l'hôtesse administrative ou le professionnel de santé qui vous prendra en charge.

(1) Arrêté du 26 octobre 2023 fixant les règles de gestion des droits d'accès au dossier médical partagé des professionnels mentionnés à l'article L. 1111-15 et au III de l'article L. 1111-17 du code de la santé publique"

