

# Bienvenue

CLINIQUE  
SAINTE ISABELLE

ABBEVILLE PICARDIE MARITIME

## **VOTRE LIVRET D'ACCUEIL**

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

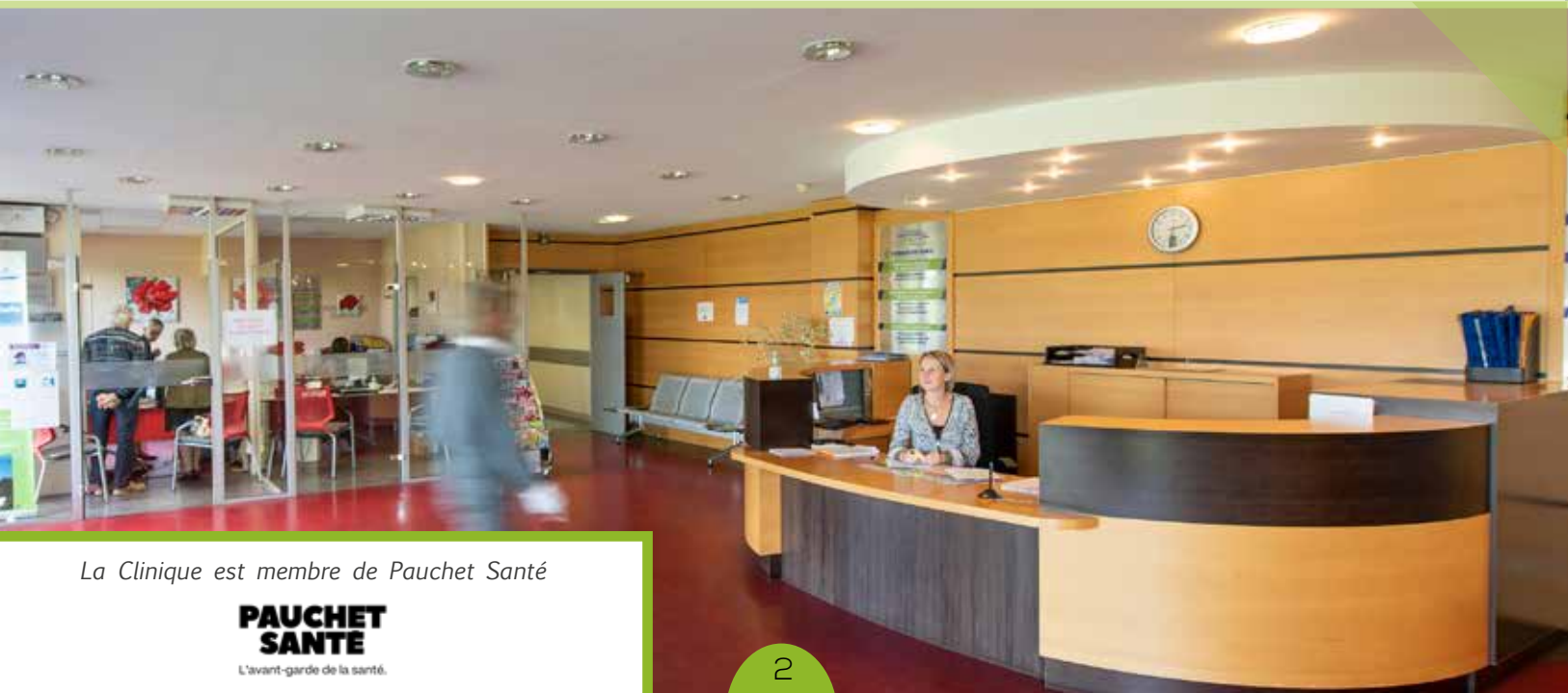
## Bienvenue à la Clinique Sainte Isabelle,

L'ensemble de nos équipes vous souhaite la bienvenue au sein de notre établissement de soin, situé au coeur du bassin abbevillois.

Nous sommes tous attentifs à vous procurer une prise en charge de proximité de grande qualité, tant par le déploiement de techniques innovantes que par la coordination de professionnels humains et expérimentés, attachés à l'accueil de leurs patients dans des conditions universelles.

Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir nombre d'informations utiles tout au long de votre séjour. Nous resterons à votre écoute durant celui-ci pour vous assurer une prise en charge la plus sereine et agréable possible.

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



*La Clinique est membre de Pauchet Santé*



■ **LA CLINIQUE SAINTE ISABELLE**  
Présentation et spécialités

Pages 4 à 7

■ **VOTRE PRISE EN CHARGE**  
Le déroulé de votre parcours

Pages 8 à 16

■ **LA RÉGLEMENTATION**  
Droits et devoirs de l'usager

Pages 17 à 21

■ **CONTACTS**  
Numéros utiles

Pages 22 à 24

# Sommaire



Structures



Pôles de  
compétences



Plateau  
technique



La Clinique

Notre structure regroupe plus de 50 médecins et chirurgiens hautement qualifiés et une équipe de 150 personnes, dont la préoccupation principale est d'assurer votre santé et votre bien-être.

### Le plateau technique, en chiffres

67 lits au Pôle Chirurgie

38 postes en Ambulatoire

6 lits en Unité de Surveillance Continue

6 salles d'intervention au bloc opératoire +

1 unité d'explorations et endoscopies

1 salle de préaccueil

1 salle de surveillance  
post-interventionnelle

24 Postes dans le Centre d'Hémodialyse

8 Postes dans le Centre d'Autodialyse



# Spécialités médico-chirurgicales

## Anesthésie - Réanimation

---

- Évaluations pré-opératoires
- Anesthésies
- Médecine péri-opératoire
- Gestion de la douleur
- Réanimation

## Gastro-entérologie

---

- Fibroscopies, Coloscopies
- Endoscopies
- Cathétérisme rétrograde
- Dissections sous muqueuse
- Périnéologie, Proctologie

## Ophtalmologie

---

- Chirurgie de la cataracte

## Gynécologie

---

- Gynécologie médicale
- Suivi de grossesses
- Ménopause
- Stérilité
- Chirurgie mammaire  
carcinologique et bénigne
- Chirurgie gynécologique

## Orthopédie

---

- Chirurgie de la hanche
- Chirurgie du genou
- Chirurgie de l'épaule
- Chirurgie du pied, de la cheville
- Chirurgie de la main, du poignet

## Digestif - Viscéral

---

- Chirurgie colorectale
- Chirurgie sus mésentérique
- Chirurgie de l'obésité et ses complications
- Chirurgie pariétale

## ORL

---

- Troubles, chirurgie de l'audition
- Chirurgie du nez et des sinus
- Chirurgie de la thyroïde
- Chirurgie ORL pédiatrique
- Vertiges, Anosmies
- Apnées du sommeil

## Néphrologie

---

- Maladies rénales, métaboliques et lithiasiques
- Hypertension artérielle
- Insuffisance rénale aiguë et chronique
- Suivi des patients greffés
- Centre de dialyse

## Vasculaire

---

- Chirurgie de la carotide
- Chirurgie de l'aorte
- Chirurgie des artères
- Chirurgie des varices
- Chirurgie des abords d'hémodialyse

## Urologie

---

- Troubles de la miction
- Maladies de la prostate, de la vessie, des reins, des organes génitaux externes
- Incontinences urinaires
- Prolapsus
- Infections urinaires
- Difficultés érectiles, Andrologie

## Cardiologie

---

- Pose de stimulateur cardiaque
- Troubles du rythme
- Suivi cardiologique

## Esthétique

---

- Médecine esthétique
- Chirurgie dermatologique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique (seins, nez, silhouette)
- Lifting



# Les espaces d'accueil

## La Clinique Sainte Isabelle

### Entrée principale

Le rez-de-chaussée est dédié à l'accueil et aux consultations de spécialistes.



- L'entresol abrite :

- la kinésithérapie, qui dispose d'un centre de rééducation avec hydrothérapie et assure la rééducation au lit du patient.
- le service d'imagerie médicale qui dispose de deux scanners et d'une angiographie numérisée.

- Les 3 étages sont réservés à l'hébergement des patients dans les services de chirurgie, chirurgie ambulatoire, ou dans l'unité de surveillance continue.



## La Maison de la Femme et du Couple

### Entrée située en face de la Clinique

Principalement destinée à la Femme et au Couple, elle offre la possibilité d'une prise en charge médicale coordonnée. Elle met en présence, sur un même site des pôles d'activités complémentaires :

- La gynécologie
- La chirurgie esthétique et plastique
- La diététique
- La dermatologie
- La réflexologie plantaire



# Le Centre de Néphrologie et Dialyse

Entrée à l'arrière de la clinique

Le Centre de Néphrologie et de Dialyse comporte une entrée indépendante, menant aux espaces de consultations et aux postes dédiés à la dialyse. Il communique également avec le bâtiment principal de la clinique.



## La prise en charge de l'insuffisance rénale

Le Centre comporte 24 postes d'hémodialyse et une salle d'autodialyse comprenant 8 postes. L'insuffisance rénale chronique peut également être traitée au sein de notre Unité de Dialyse médicalisée.



Accueil



Séjour



Formalités



Dès la confirmation par votre médecin ou chirurgien de votre date d'intervention, vous devrez vous présenter au bureau des admissions qui complètera avec vous les formalités administratives.

1

## LA PRÉ-ADMISSION

La pré-admission est une étape essentielle qui déterminera vos conditions de séjour à la clinique. Nos bureaux sont ouverts la semaine, de 7h à 17h. Cette étape facilitera les formalités d'admission le jour de votre entrée et vous permettra de réserver votre chambre. Un rendez-vous de consultation pré-anesthésique vous sera alors fixé.

### LES PIÈCES NÉCESSAIRES À VOTRE PRÉ-ADMISSION

Vous devrez vous munir d'une pièce d'identité, de votre carte d'assuré(s) social(e) ou carte vitale et d'une attestation de droits ouverts.

Vous devrez fournir votre carte de mutuelle, si vous en êtes bénéficiaire.

### CAS PARTICULIERS

#### **Vous êtes accidenté(e) du travail**

Vous devrez vous munir de la feuille d'accident du travail en 3 volets délivrée par l'employeur, en plus des pièces demandées.

#### **Vous êtes ressortissant(e) d'un pays européen**

Vous devez vous munir de votre carte européenne.

#### **Vous n'avez pas de justificatif de droits ou d'assurance**

Un acompte vous sera demandé lors de votre admission.

*Votre prise en charge*





# Votre admission

## 2

### LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Après avoir fait votre préadmission, il vous sera demandé de prendre rendez-vous auprès de l'équipe d'anesthésistes réanimateurs de la clinique Sainte Isabelle pour une consultation pré-anesthésique, en respectant des délais spécifiques aux différents types d'intervention.

Cette consultation est obligatoire et doit avoir lieu plusieurs jours avant l'intervention. A cette occasion, un bilan sanguin vous sera prescrit avec la possibilité de le réaliser sur le site. Veuillez vous rapprocher de notre secrétariat d'anesthésie pour prendre rendez-vous.

## 3

### L'ADMISSION

L'heure de votre entrée à la Clinique est précisée lors de la pré-admission, il est vivement conseillé de la respecter. Le jour venu, présentez-vous à l'accueil pour y remettre les documents nécessaires à la constitution de votre dossier administratif, sans oublier : votre pièce d'identité, votre dossier médical, votre carnet de santé, vos ordonnances et principalement celle prescrivant votre traitement médicamenteux habituel, vos radiographies ou examens, votre carte de groupe sanguin, et enfin le formulaire de la personne de confiance rempli, si vous en avez désigné une.

### EFFETS PERSONNELS

Pensez à apporter votre linge personnel (vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles...) ainsi que votre nécessaire de toilette en quantité suffisante pour tout votre séjour.

### DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Lors des consultations avec votre chirurgien et votre médecin anesthésiste, il pourra éventuellement vous être demandé un dépassement d'honoraire. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle afin de savoir si celle-ci prend en charge tout ou partie des dépassements.

### PRISE EN CHARGE DU TICKET MODÉRATEUR

Depuis le 1er Mars 2005, la tarification à l'activité (T2A) avec groupe homogène de séjour (GHS) s'applique à la clinique. Certains actes ne sont pas intégralement pris en charge par la sécurité sociale et un « ticket modérateur », complément calculé sur le tarif responsabilité des caisses, peut alors rester à votre charge. Vous pouvez, dans certains cas, éviter d'en faire l'avance sur demande auprès de votre mutuelle.



## Votre séjour

**L'ensemble du personnel soignant est attentif à votre état de santé durant votre séjour dans nos services d'hospitalisation.**

Vous pouvez identifier la fonction du personnel soignant grâce à une tenue et un badge distinctifs, comme illustré ci-dessous.

Les infirmier(e)s de la Clinique vous administrent les prescriptions des médecins, tandis que les aides-soignant(e)s s'attachent plus particulièrement aux soins d'hygiène et de confort.

Jour et nuit, nos équipes vous prient de les alerter, sans hésiter, en cas de troubles ou de douleurs.



=  
**Responsable**



=  
**Infirmier(e)**



=  
**Aide-soignant(e)**



=  
**ASH  
(Ménage)**



=  
**Brancardier(e)**

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

(selon l'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 considèrera 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.

## - VOTRE CHAMBRE -

La Clinique dispose de chambres particulières et de chambres à deux lits. Votre chambre est équipée d'un lit et d'une armoire/penderie pour y déposer vos vêtements.

Une chambre particulière peut vous être attribuée en fonction des disponibilités et sur demande lors de votre pré-admission.

Les tarifs de facturation de la chambre particulière sont affichés au bureau des entrées situé dans le hall de l'établissement.

## - LES ACCOMPAGNANTS -

Un proche peut être autorisé à demeurer avec vous durant votre hospitalisation si vous êtes en chambre particulière.

Si vous désirez être

accompagné(e), veuillez en demander les conditions lors de votre pré-admission. Les tarifs sont affichés au bureau des entrées.

## - VOS OBJETS DE VALEUR -

Nous vous déconseillons d'emporter avec vous des objets de valeurs ou d'importantes sommes d'argent.

Conformément à la loi n°92614 du 6 juillet 1992, la clinique met à votre disposition un coffre dans lequel vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur contre reçu.

La clinique ne pourra être tenue responsable en cas de vol, de perte ou de détérioration des objets de valeur non déposés.

## - VOTRE PRÉPARATION À L'INTERVENTION -

Une fois installé (e) dans votre chambre, et le plus souvent la veille de votre intervention, l'infirmière :

- vous informera précisément de l'organisation du service (visite du chirurgien et de l'anesthésiste)

- vous indiquera l'heure prévue de votre passage au bloc opératoire

- vous renseignera sur la nécessité du passage en salle de surveillance post opératoire, afin d'évaluer votre heure de retour dans votre chambre et de prévenir vos proches.

L'infirmière vous expliquera également la nécessité de respecter les protocoles mis en place pour organiser votre intervention chirurgicale et s'assurera de leur mise en œuvre (préparation locale, prémédication, tenue de bloc opératoire, prise en charge de la douleur, mise en place des barrières de lit etc.).

## LES RÈGLES D'HYGIÈNE

**Pour des mesures d'hygiène et de sécurité, vous devez proscrire le vernis à ongle ou les faux ongles lors de votre séjour à la Clinique.**

**De même, le port de bijoux et de piercings est interdit. Les consignes d'hygiène pré-opératoire vous seront données lors de la pré-admission en ambulatoire et lors de votre entrée en hospitalisation.**

**L'équipe médicale vous recommande vivement de prendre une douche bétadinée la veille et le matin de l'intervention.**

### - VOS REPAS -

Le personnel du service et la diététicienne veillent à ce que vos repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé. Vous pouvez indiquer les aliments que vous ne désirez pas manger. Vos repas seront réalisés en fonction de vos goûts. Les heures de distribution des repas sont les suivants :

- Les petits déjeuners, à partir de 8 heures
- Les déjeuners, à partir de 12 heures
- Les dîners, à partir de 18 heures

### - LES REPAS ACCOMPAGNANTS -

Les accompagnants peuvent prendre leur repas sur demande. Les tickets-repas peuvent être achetés au standard, dans le hall de la Clinique. Les repas sont à commander avant 10 heures pour le déjeuner et avant 16 heures pour le dîner.

Nos distributeurs situés dans le hall d'accueil de la Clinique vous proposent une gamme de boissons chaudes, boissons fraîches et encas divers.



### - LE TÉLÉPHONE -

Un code personnel d'appel vous est remis à l'arrivée. Depuis votre chambre, vous pouvez joindre vos correspondants (France ou Etranger) et être appelé(e) sur votre numéro personnel à toutes heures. Les communications sont comptabilisées automatiquement et facturées lors de votre sortie. Un forfait de 5 euros est demandé à l'entrée pour l'ouverture de la ligne. A partir de 20 heures, vous ne pourrez être joint(e) qu'avec votre numéro personnel.

### - LA TÉLÉVISION -

Il est mis à votre disposition un téléviseur avec une télécommande moyennant une redevance journalière de 5 euros. A votre admission une caution de 50 euros vous sera demandée pour le téléphone et la télévision.

Elle vous sera rendue après restitution de la télécommande au standard.

### - INTERNET -

Vous pouvez avoir un accès internet gratuit en illimité sur notre réseau WIFI.

### - LA PRESSE -

Un service de presse est à votre disposition à l'accueil de la Clinique. Vous pouvez vous y fournir en journaux hebdomadaires ou quotidiens, en revues et en magazines divers.

### - VOS VISITES -

Vos visiteurs sont les bienvenus dans les secteurs d'hospitalisation aux horaires indiqués dans les services. Les visites sont strictement limitées dans l'unité de surveillance continue,

### - A CÔTÉ DE LA CLINIQUE -

A proximité immédiate de la Clinique, vous avez accès à de nombreux services pratiques:

- Hôtel - Restaurant
- Centre commercial
- Station-service
- Points de restauration

## Contrat d'engagement contre la douleur : Vous avez mal ou peur d'avoir mal ? Parlez-nous-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette. **Nous pouvons vous aider à ne plus avoir mal !**

Nous essayons de prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

**Nous pouvons soulager ou traiter : les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, les douleurs après une intervention chirurgicale, et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple le soutien psychologique, ou encore la physiothérapie.

## DES SOINS PLUS RAPPROCHÉS DANS L'UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE



En cas de **nécessité**, vous pourrez être hospitalisé(e) en **unité de surveillance continue**.

Il s'agit d'un service de soins spécifiques permettant à l'équipe paramédicale de vous donner des soins plus « rapprochés ». Vous y bénéficierez également d'une surveillance plus importante.

Vous serez informé(e), si besoin, des modalités de fonctionnement de ce service.

Si cela est prévisible lors de la consultation avec votre chirurgien, vous serez informé(e) de votre hospitalisation dans cette unité et également de la durée de cette hospitalisation.

**Veillez aussi à prendre certaines précautions.**

**Ce service ne peut accueillir d'accompagnant.**

**Les heures et les modalités de visite y sont très réglementées.**

**La réhabilitation améliorée en chirurgie (RAAC) est une nouvelle modalité de prise en charge qui peut vous être proposée par votre chirurgien, principalement pour les interventions de chirurgie viscérale et de chirurgie orthopédique.**

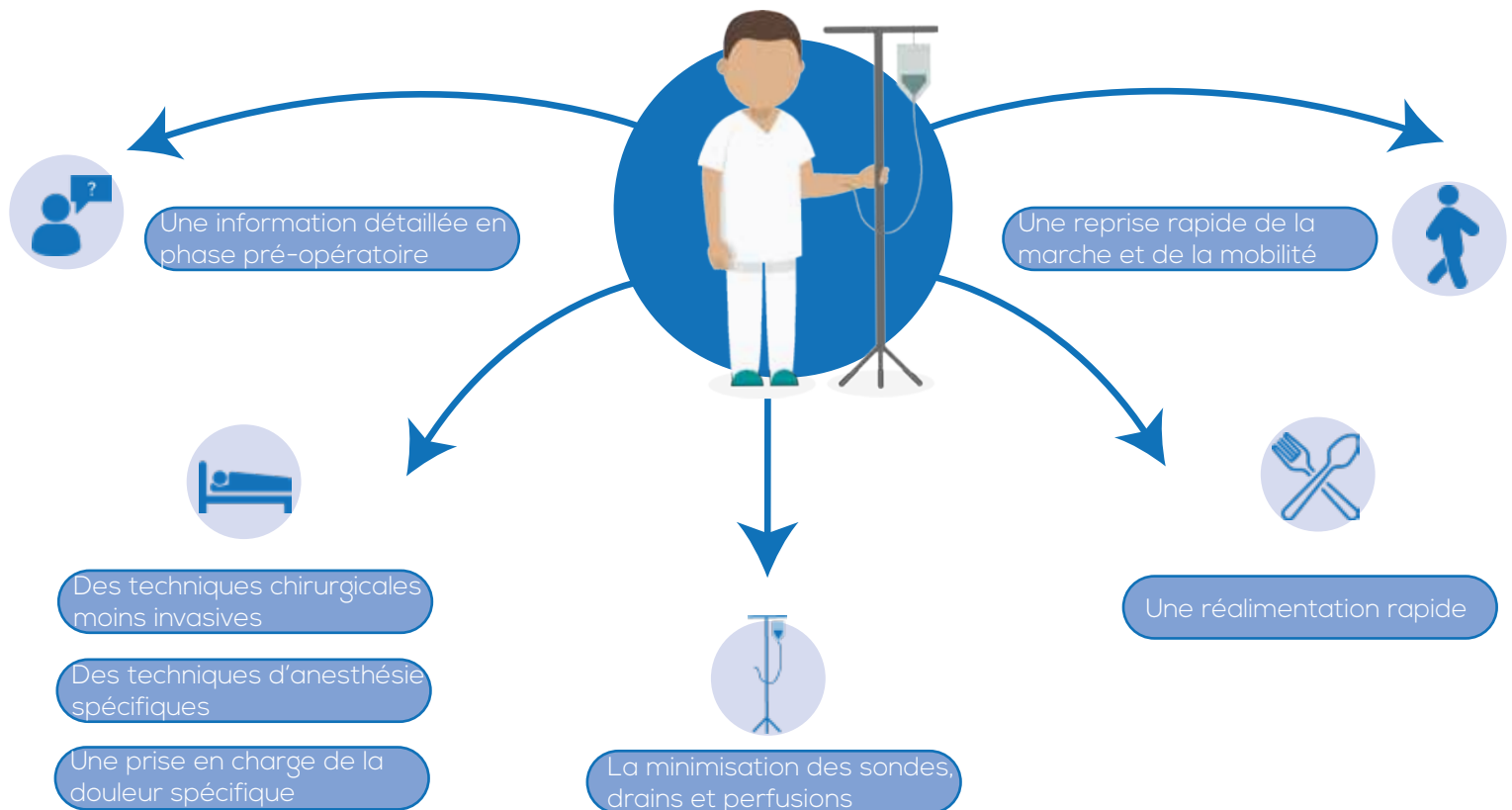
Elle nécessite votre participation active et offre de nombreux avantages :

- une récupération post-opératoire plus rapide,
- un retour précoce à votre domicile
- une réduction des risques d'infections associées aux soins.

N'hésitez pas à en parler à votre chirurgien.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

Vous serez entouré d'une équipe pluridisciplinaire (chirurgiens, anesthésistes, infirmiers, kinésithérapeutes, diététicienne) qui vous accompagnera tout au long de votre parcours de soins.



En fonction de votre intervention, l'équipe médicale peut être amenée à vous prendre en charge en service de chirurgie ambulatoire.

## QUELLES DIFFÉRENCES AVEC UNE HOSPITALISATION CLASSIQUE ?

J-1

La veille de l'intervention, vous recevrez un appel d'une infirmière du service vous rappelant les consignes à respecter et votre heure d'arrivée.

J

Vous rentrerez chez vous le jour de l'intervention.

Lors de votre sortie, pour des raisons de sécurité, vous devrez impérativement être accompagné(e). Il ne vous sera pas possible de conduire.

Il est également important que vous ne soyez pas seul(e) la nuit suivant l'intervention.

Nous vous rappelons qu'en fonction de votre état de santé, l'équipe médicale pourra prendre la décision de vous hospitaliser pour la nuit.

J+1

Le lendemain de l'opération, vous recevrez un appel d'une infirmière du service ambulatoire qui s'assurera de votre état de santé.



Un numéro de téléphone vous sera remis pour nous alerter en cas de problème suite à votre intervention.



# Votre sortie

**Le médecin du service fixe votre sortie en fonction de votre état de santé.**

## LES CONDITIONS DE SORTIE



Les sorties se font généralement entre 10h00 et 11h00.

Les infirmières vous rendront :

- les documents médicaux que vous avez remis lors de votre admission
- votre traitement habituel
- vos clichés radiologiques
- si nécessaire, une ordonnance de sortie.

Si vous avez besoin de justificatifs médicaux, de bons de transport, d'arrêt de travail, n'oubliez pas de le demander à votre médecin lors de sa visite.

Si vous demandez à sortir sans ou contre avis médical, vous devrez signer une décharge auprès de l'infirmière qui vous informera alors des risques encourus, dégageant la responsabilité du médecin et de la clinique.

## LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Après avoir quitté votre chambre, présentez-vous au bureau des sorties, situé dans le hall d'entrée.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 17h00.

Une hôtesse vous recevra afin de :

- régulariser votre dossier administratif et éviter ainsi toute correspondance ultérieure
- obtenir votre bulletin de situation nécessaire pour valider votre hospitalisation et obtenir certains remboursements
- régler les frais restant à votre charge

## LE TRANSPORT



Sur prescription médicale, une ambulance peut être appelée pour votre retour. Renseignez-vous auprès de l'infirmière. Vous avez le libre choix de votre ambulancier. Vous pouvez en demander la liste au personnel soignant de votre service.

Selon l'arrêté du 23 décembre 2006, un transport assis professionnalisé mentionné à l'article R. 322-10-1 peut être prescrit pour l'assuré ou l'ayant droit qui présente certaines déficiences ou incapacités. Un transport assis professionnalisé peut également être prescrit pour l'assuré ou l'ayant droit soumis à un traitement ou ayant une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport.



Droit à  
l'information



Protection des  
usagers

Règlement  
intérieur



La réglementation

Les usagers de la Clinique bénéficient de droits et sont priés de se conformer au règlement intérieur.

**- NON  
DIVULGATION DE  
PRÉSENCE -**

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, veuillez le signaler dès votre admission dans l'établissement.

**- PLAINTES ET  
RÉCLAMATIONS -**

Conformément aux articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique, vous avez la possibilité de nous transmettre vos plaintes et réclamations. Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne en charge des relations avec les usagers pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous pouvez adresser un courrier directement à la direction de l'établissement.

**- DROIT À L'INFORMATION -**

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

**- ACCÈS À VOTRE DOSSIER -**

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la clinique.

Vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit en recevoir une copie par courrier.

Dans ce cas, les frais de copie et d'envoi vous seront facturés. En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités.

## - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS -

Informations générales sur le traitement des données à caractère personnel :

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

Divers prestataires de services peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage, etc.

Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans le respect des dispositions légales applicables.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande

à l'accueil de l'établissement.

Vous disposez de droits vous permettant :

- D'accéder aux données vous concernant,
- De rectifier ces données,
- De vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- D'effacer les données dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au service DPO par e-mail sur [dpo@ste-isabelle.fr](mailto:dpo@ste-isabelle.fr) ou par courrier :

**CLINIQUE SAINTE-ISABELLE**  
**A l'attention du Délégué à la Protection des Données personnelles**  
**236 Route d'Amiens**  
**80100 Abbeville**

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## - DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ -

La Clinique Sainte-Isabelle participe à la mise en œuvre et à l'administration de vos DMP selon le décret n°2016-914 du 4 juillet 2016 relatif au dossier médical partagé. A l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé

qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.

Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP le site [dmp.gouv.fr](http://dmp.gouv.fr).)

La finalité de cet hébergement consiste à :

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

Vous disposez des mêmes droits qu'énoncés dans le paragraphe «le traitement des données à caractère personnel». Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli pour certaines pathologies que vous ne souhaitez plus conserver au sein de votre DMP dont vous

êtes propriétaire.

Il est à noter que le déploiement des outils nationaux suivra le même cheminement.

Ainsi, le dossier pharmaceutique ou autre outil intègrera ce paragraphe.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique ou par courrier postal auprès du Directeur de la caisse de rattachement de la personne concernée.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **- PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE -**

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrés à leurs représentants légaux.

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fera participer aux décisions le concernant.

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur, nécessite une autorisation signée par les deux parents ou le représentant légal.

### **- DIRECTIVES ANTICIPÉES -**

En tant que personne majeure, vous avez également la possibilité de rédiger des directives

anticipées au sens de l'article R.1111-17 du code de santé publique pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos 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.

### **- SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE -**

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémostase.

### **- DON D'ORGANES -**

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité. Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n° 94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait

connaître son refus de son vivant.

### **- RÈGLEMENT INTÉRIEUR -**

Nous avons le plaisir de vous recevoir au sein d'un établissement de santé, et vous demandons de bien vouloir respecter les lieux, les équipements, les règles d'hygiène, les consignes de sécurité, les professionnels, le silence et l'interdiction des boissons alcoolisées dans l'enceinte de l'établissement.

### **- HÔPITAL SANS TABAC -**

Le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 stipule qu'il est interdit de fumer dans tous les lieux à usages collectifs. Nous vous demandons de respecter cette règle au sein de la clinique.

### **- SÉCURITÉ INCENDIE -**

Pour des raisons de sécurité, il est impératif que vous respectiez l'interdiction de fumer. Si vous détectez une odeur de brûlé, appelez le personnel.

En cas d'incendie, gardez votre calme. Tout le personnel reçoit régulièrement une formation spécifique.

Si l'on vous demande de rester dans votre chambre, n'ouvrez ni porte, ni fenêtre. Si vous êtes dans un local enfumé, la règle est de vous mettre près du sol où vous trouverez l'air le plus sain. Si l'évacuation s'avère nécessaire, respectez les consignes de nos équipes et suivez calmement vos guides. Dirigez-vous vers les accès de secours, ne revenez pas en arrière et ne prenez pas les ascenseurs.

Plusieurs instances veillent à améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge, au sein de la Clinique Sainte Isabelle.

### COMMISSION DES USAGERS (C.D.U)

Cette instance veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la direction. Vous pouvez également rencontrer un membre de cette commission en vous adressant au cadre infirmier du service. La liste des membres de la CDU est affichée dans la clinique et vous a été remise avec le livret d'accueil. Les représentants des usagers sont associés aux comités du CLIN et du CLUD.

### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (C.L.I.N.)

Au sein de l'établissement le C.L.I.N. organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur. Le cadre infirmier du service peut vous donner le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales.

### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (C.L.U.D.)

Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

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

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.



# Charte de la personne hospitalisée

annexée à la circulaire ministérielle n° 95-22 du 6 mai 1995, relative aux droits des patients hospitalisés.

**La Charte est accessible dans sa version intégrale sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) en plusieurs langues et en braille. Elle peut être également obtenue gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.**

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

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.

Secrétariats



Vous trouverez ci-après quelques numéros de services de la clinique pouvant vous être utiles avant, pendant, et à l'issue de votre hospitalisation.

Médecins



ACCUEIL



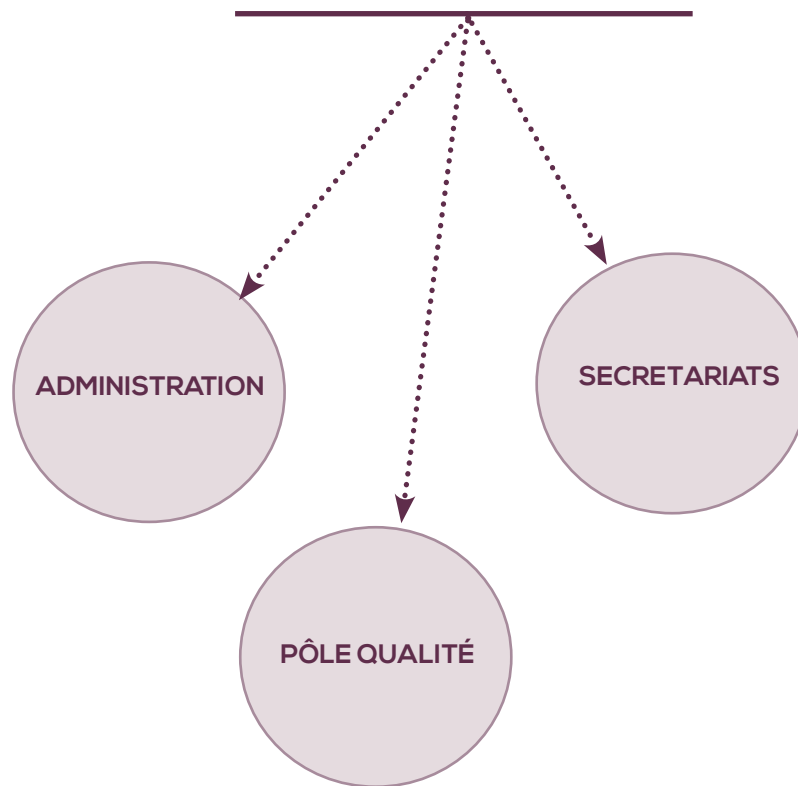
03 22 25 33 33

L'hôtesse d'accueil peut vous fournir des informations générales quant au fonctionnement de la Clinique, et vous réorienter au besoin vers les services adéquats.

Administration



Contacts



EN LIGNE DIRECTE AVEC...

**LE PÔLE ORTHOPÉDIE**

**03 22 25 33 80**

**LE PÔLE GYNÉCOLOGIE**

**03 22 25 33 35**

**LA CHIRURGIE VASCULAIRE**

**03 22 25 33 45**

**LA CHIRURGIE UROLOGIQUE**

**03 22 25 33 92**

**LA CHIRURGIE DIGESTIVE**

**03 22 25 33 45**

**L'HÉMODIALYSE**

**03 22 25 33 55**

**LA GASTRO-ENTÉROLOGIE**

**03 22 25 33 83**

**OU 03 22 25 33 93**

**LA RADIOLOGIE**

**03 22 25 33 50**

**LA KINÉSITHÉRAPIE**

**03 22 25 33 60**



236 ROUTE D'AMIENS - 80100 ABBEVILLE  
TÉL. : 03 22 25 33 33 - FAX : 03 22 25 33 99  
E-MAIL : [DIRECTION@STE-ISABELLE.FR](mailto:DIRECTION@STE-ISABELLE.FR)

*La Clinique est membre de Pauchet Santé*

**PAUCHET  
SANTÉ**

L'avant-garde de la santé.