



Capiro Clinique du Tonkin



Livret d'accueil

- Informations à destination des patients et de leur famille



Capio, c'est...

Vous êtes accueilli(e) dans un établissement du groupe Capio.

Présent en France, Suède, Norvège, Allemagne et en Grande-Bretagne, Capio est un acteur référent dans le monde de la santé en Europe.

Forts de cette expertise pan-européenne, nous nous appuyons sur le partage des savoir-faire et l'échange des connaissances pour créer et développer des centres d'excellence au service de nos patients.

Plus de 11000 salariés œuvrent au quotidien dans les 100 établissements du groupe à travers l'Europe pour assurer notre mission : Guérir, Soulager, Réconforter toute personne ayant besoin de soins.

Pour répondre à vos attentes, nos personnels et nos équipes médicales sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité que nous nous devons de vous offrir.

Cette qualité repose sur 4 pierres angulaires :

- **Une médecine moderne** : vous faire bénéficier des dernières avancées médicales et innovations techniques et réduire autant que possible votre séjour en milieu hospitalier
- **Une bonne information** : vous informer de manière claire pour que vous soyez acteur de votre guérison
- **Un traitement bienveillant** : vous entourer et vous accompagner tout au long de votre séjour et même après votre retour à domicile
- **Un environnement agréable et des équipements adéquats** : vous offrir bien-être et confort dans un environnement moderne et accueillant.

La construction de cette qualité repose sur les valeurs profondes que nous partageons au sein de nos établissements :

- **Qualité** : nous devons à nos patients la meilleure qualité dans les soins et le confort que nous leur apportons
- **Compassion** : nous nous attachons à voir l'être humain derrière chaque patient, à le traiter avec dignité et à respecter son intégrité
- **Responsabilité** : nous encourageons tous les acteurs de l'établissement à prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer le bien-être et la sécurité de nos patients.

« ... Nos valeurs sont illustrées par le nom Capio qui signifie en latin « **entreprendre quelque chose** » et par le logo de la main tendue, notre symbole d'ouverture aux autres... »

Nos actions sont guidées au quotidien par ces valeurs qui nous animent et font de Capio un partenaire unique de votre santé.

Bien soigner, c'est notre métier

11 000
salariés

100
établissements

Bienvenue...

... à la Clinique du Tonkin

Notre établissement

Les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers sont heureux de vous accueillir au sein de la clinique du Tonkin.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier accueillant, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Vous trouverez dans ces pages toutes les informations nécessaires pour vous aider à la préparation de votre hospitalisation conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Tous les acteurs de la clinique sont à votre écoute lors de votre séjour pour vous assurer sécurité, confort et bien-être.

Une rénovation pour mieux vous accueillir.

Le 30 mars 2010, la Clinique du Tonkin a lancé sa rénovation immobilière consistant en une extension et une modernisation complète.

Après 40 ans d'existence une modernisation des locaux nous semblait incontournable afin d'améliorer votre prise en charge qui est au centre de toutes nos préoccupations.

Ces travaux peuvent engendrer certaines nuisances sonores. Nous vous remercions pour votre compréhension.

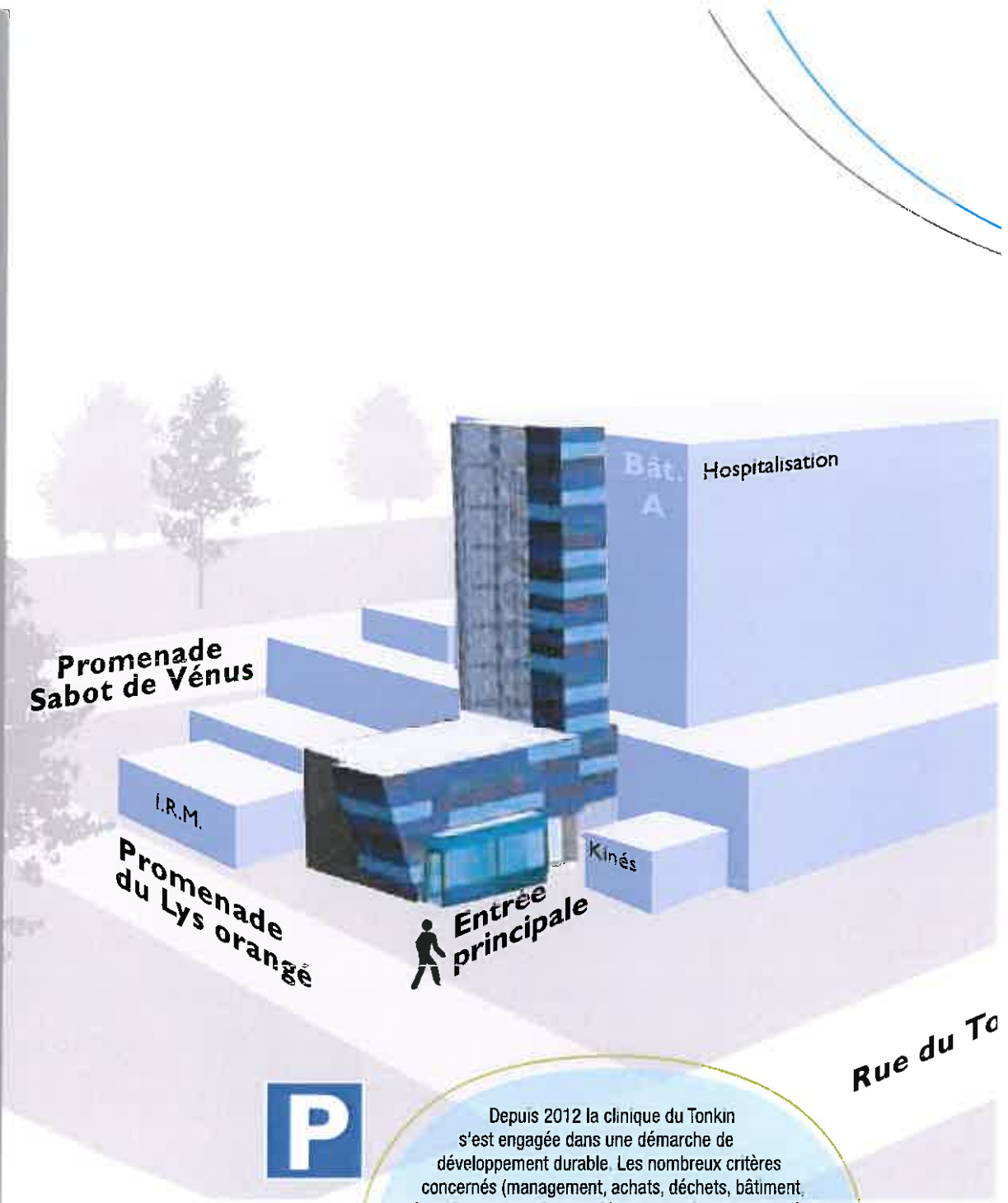
Bienvenue

Formalités

Votre séjour

Informations générales



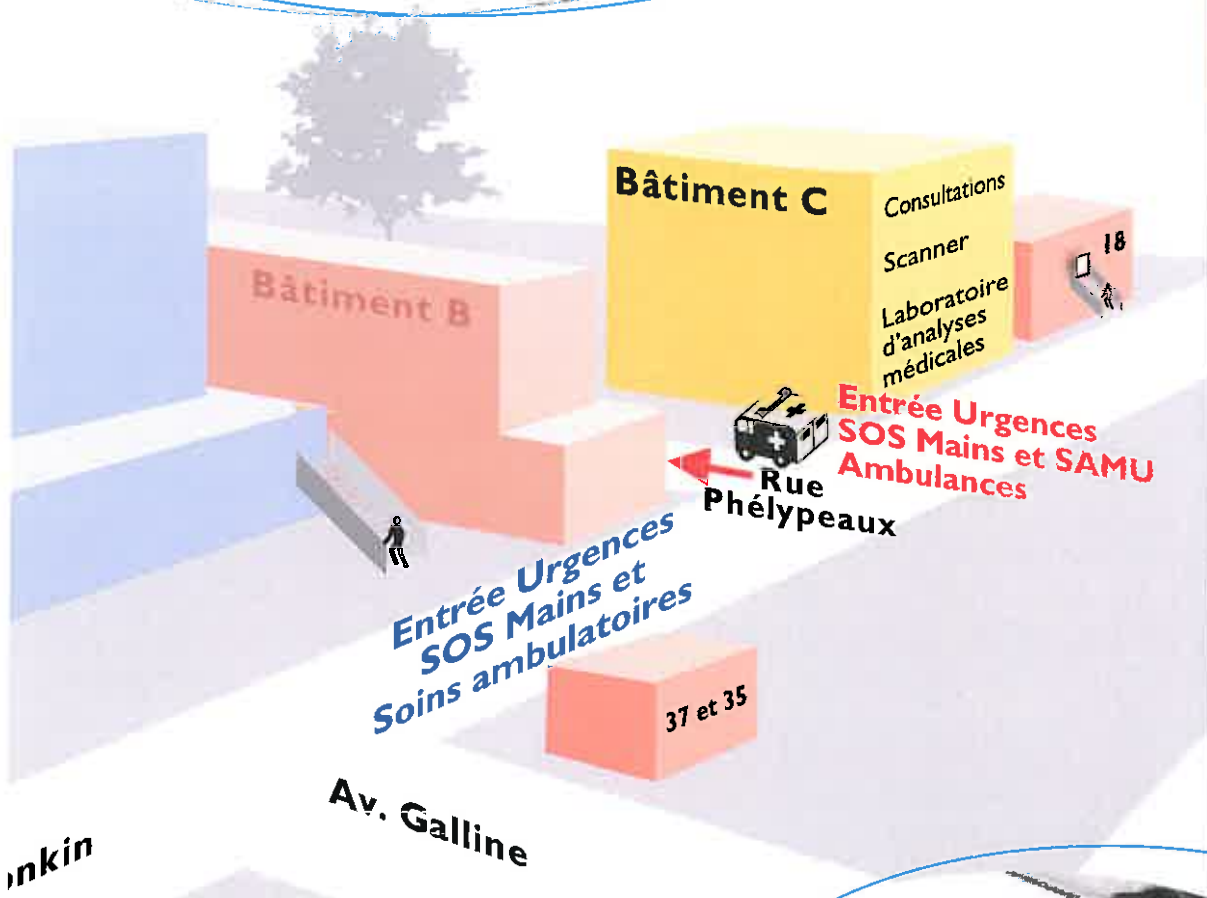


Depuis 2012 la clinique du Tonkin s'est engagée dans une démarche de développement durable. Les nombreux critères concernés (management, achats, déchets, bâtiment, énergie - eau, social - sociétal, promotion de la santé et nutrition) font l'objet d'initiatives visant à diminuer l'impact négatif de la clinique sur son environnement. L'établissement a notamment signé la charte d'engagement déontologique des managers de santé TWO FOR TEN.

"Nous n'héritons pas la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants"
Antoine de Saint- Exupéry

Présentation

... de la Clinique du Tonkin



inclin

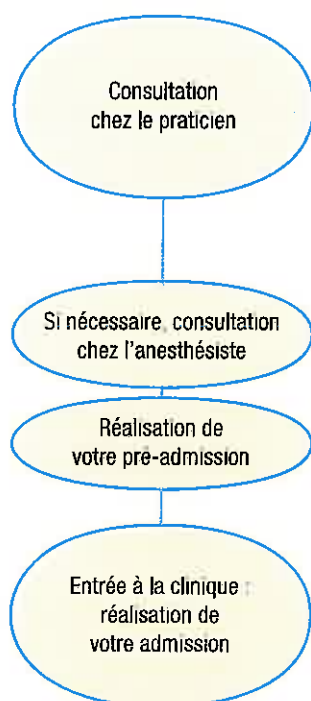
Av. Galline



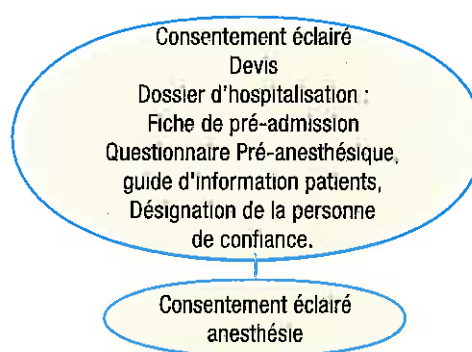
Formalités

... à la Clinique du Tonkin

Etapas avant hospitalisation



Documents qui vous seront transmis



Recommandations pour l'hospitalisation d'un mineur ou d'un majeur protégé

La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée et de la sortie d'un mineur ou d'un majeur protégé. La présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans. Une autorisation d'opérer et de pratiquer une anesthésie doit être signée par le détenteur de l'autorité parentale ou le tuteur légal.

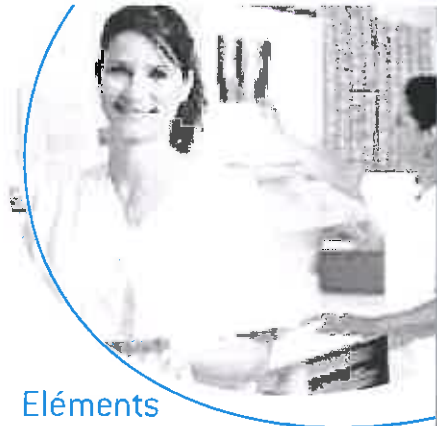
Traitement personnel

Afin d'éviter l'interruption des traitements médicamenteux lors des premiers jours d'hospitalisation, nous vous remercions par avance de bien vouloir apporter votre traitement personnel et vos ordonnances. Ces médicaments seront utilisés uniquement si l'établissement est dans l'incapacité de vous fournir immédiatement votre traitement (période pouvant aller de 24 à 72 heures selon le moment d'hospitalisation).

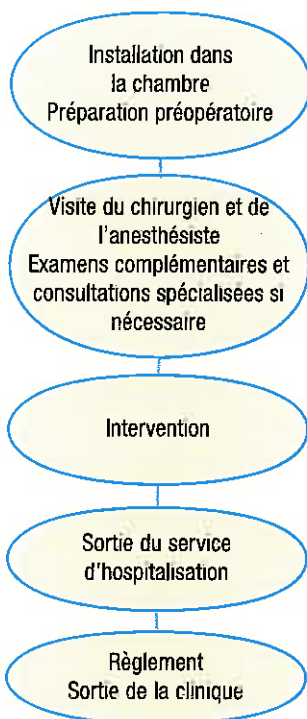
Recommandations générales

Si vous êtes convoqué(e) le jour de l'intervention, bien respecter l'horaire de votre convocation. Respectez le jeûne prescrit et ne fumez pas durant les 6 heures précédant l'intervention. Prévoir une personne adulte et valide qui vous accompagnera lors de votre sortie si vous sortez le jour de l'intervention.



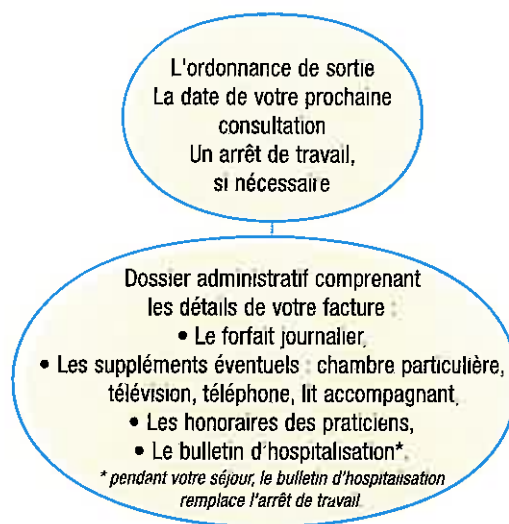


Déroulement du séjour



Après votre intervention chirurgicale, vous pourrez être pris(e) en charge dans un service de surveillance continue et non pas dans le service dans lequel vous êtes entré(e). Lorsque votre état de santé le permettra, vous retournerez dans votre service d'hospitalisation, mais pas obligatoirement dans votre chambre d'origine. Pour faciliter ces transferts, nous vous demandons de limiter vos objets personnels ou de les confier à votre famille ou à vos proches.

Éléments qui vous seront transmis



La clinique pratiquant le tiers payant, vous n'aurez à régler que la part non prise en charge par votre mutuelle.

NOUVEAU

Règlement sur Internet

Vous avez la possibilité de régler vos factures en ligne sur INTERNET.

Ce mode de règlement simple et 100 % sécurisé, est disponible 24/24 et 7/7 sur le site www.capio.fr. A partir de l'automne 2014, vous pourrez également sur ce même site télécharger facilement votre facture acquittée, document indispensable pour vous faire rembourser par votre mutuelle.

Votre séjour

... à la Clinique du Tonkin



Les chambres

La clinique dispose de chambres individuelles et de chambres à deux lits.

Si vous souhaitez une chambre particulière, merci d'en informer, au plus tôt, le secrétariat de votre praticien. Nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande en fonction des disponibilités d'accueil du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Prestation accompagnant

Une personne peut passer la nuit à vos côtés durant votre hospitalisation, en chambre individuelle uniquement. Une couchette sera mise à sa disposition sur demande. Des plateaux-repas "accompagnant" peuvent être commandés avant 14 h. Renseignez-vous auprès du responsable de votre service d'hospitalisation.

Ces deux prestations font l'objet d'un supplément journalier. Les tarifs sont affichés au bureau des admissions ainsi que dans la pochette d'hospitalisation.

Les visites

Elles sont autorisées **de 12 h à 20 h**.

Sauf pour les services de : Maternité de 14 h à 20 h, Soins Intensifs Cardiologiques (USIC, SIPO) de 13 h à 20 h, Réanimation et Surveillance Continue Médicale de 14 h à 15 h et de 17 h 30 à 19 h 30.

Les visites sont limitées à 2 personnes à la fois.

Les visites des enfants de moins de 10 ans sont déconseillées.

En maternité, seuls les frères et sœurs des nouveaux nés sont autorisés.

La durée des visites doit être raisonnable et adaptée à votre état de santé.

Nous prions les visiteurs de bien vouloir quitter les chambres pendant la réalisation des soins et lors du nettoyage de la chambre.

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Le parking

Pour votre confort et celui de vos visiteurs, un parking public payant est à votre disposition rue du Tonkin, sous le gymnase du Tonkin.

Respect de l'intimité

Le respect de votre intimité sera toujours préservé lors de tous les actes effectués durant votre séjour (soins, toilettes, consultations...).

Dans le cadre de la démarche de récupération rapide après chirurgie (RRAC), vous êtes invité(e) à quitter le plus tôt possible votre chemise d'opération et à revêtir votre pyjama ou vos vêtements.

Dans le cadre de la mission d'enseignement auprès des stagiaires médicaux et paramédicaux que remplit l'établissement, votre cas pourra être présenté à un étudiant avec votre accord.

Les repas

Dans le service d'hospitalisation, les horaires des repas sont les suivants :

Petit déjeuner à partir de 8 h

Déjeuner à partir de 12 h

Dîner à partir de 18 h

Une hôtesse de restauration prendra votre commande le 1^{er} jour de votre hospitalisation pour toute la durée de votre séjour. Si votre pathologie le nécessite, une prise en charge diététique vous sera proposée.

Le téléphone

Chaque lit dispose d'un téléphone avec accès direct vers l'extérieur.

Pour vous contacter, vos correspondants doivent composer le 0 826 101 201 et taper le code d'accès direct qui vous aura été remis par l'hôtesse d'accueil lors de votre entrée.

Aucune communication ne sera transmise après 20 h 30 en semaine et après 19 h les week-ends et jours fériés afin de garantir le repos des patients.

L'utilisation des téléphones portables est interdite au sein de l'établissement (circulaire du Ministère de la Santé DH/EM1 n° 40 du 9/10/1995).

La télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur avec télécommande.

La redevance journalière est incluse pour les chambres particulières et vous sera facturée en supplément pour les chambres à 2 lits.



Pour les chambres à 2 lits, et afin de respecter la tranquillité des patients, l'achat d'un casque audio est obligatoire. Vous pouvez vous le procurer auprès de la boutique et le conserver à votre départ de la clinique. En dehors des heures d'ouverture de la boutique, vous trouverez également des casques à disposition dans un des distributeurs à côté des ascenseurs au niveau des deux rez-de-chaussée (RC1, RC2).

Service social

Un séjour en soins de suite pourra vous être prescrit dès votre consultation avec le praticien.

Une assistante sociale pourra vous guider pour l'organisation de votre sortie, et notamment pour la réservation d'un soin de suite.

Culte

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite, si vous en exprimez le désir. Dans ce cas, adressez-vous au responsable de votre service.

Objets de valeur

Pour votre tranquillité et votre sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (articles L 1113-1 à L1113-4 du code de la Santé Publique).

La clinique met à votre disposition un coffre individuel dans votre chambre. Les objets que vous y déposerez resteront sous votre responsabilité. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de la clinique ne saurait être mise en cause.

Un coffre central est également à votre disposition. Par ailleurs, un vigile assure une permanence et la clinique est munie d'un système de vidéo-surveillance.

Affaires personnelles

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des effets personnels appartenant aux patients, **y compris les prothèses dentaires ou auditives ainsi que les lunettes.**

Le personnel

Il veillera à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions tant au niveau de la qualité des soins que de votre confort.

Vous identifierez les différentes catégories professionnelles par leurs tenues et leurs badges sur lesquels sont indiqués le nom, le prénom et la fonction.

Le personnel soignant et administratif est vêtu d'une tenue blanche avec :

- infirmier(e) : badge encadré rouge
- aide-soignant(e) : badge encadré bleu
- employé(e) administratif(ve) : liseré bleu.
- les agents du service hôtelier sont vêtus d'une tunique verte.

La boutique

La boutique Relais H est située à proximité de l'accueil principal de la clinique. Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 8h à 12h et les week-ends et jours fériés de 12h à 18h.

Vous y trouverez des produits d'hygiène, de la presse ainsi qu'une restauration rapide. Des distributeurs automatiques de boissons fraîches et chaudes, sandwichs et confiseries sont également mis à votre disposition.

Avant de quitter la clinique

Veillez à :

- Ne rien oublier dans votre chambre
- Retirer les objets de valeurs déposés dans votre coffre individuel et au coffre central pendant les heures ouvrables
- Remettre votre questionnaire de satisfaction complété à l'accueil de votre service d'hospitalisation ou le déposer dans la boîte aux lettres, prévue à cet effet, située dans l'entrée de la clinique
- Passer au bureau des sorties afin de récupérer votre chèque de provision ainsi que vos papiers de sortie

Informations générales

... à la Clinique du Tonkin

La démarche qualité

La qualité et la sécurité des soins font partie des priorités de la clinique. Le souci de la qualité est un engagement majeur pris par toutes les équipes médicales, paramédicales, administratives, hôtelières et techniques. La Clinique du Tonkin est certifiée depuis 2004 par la HAS (Haute Autorité de Santé)*. Cette certification a été renouvelée en 2013. Par ailleurs, vous trouverez dans le hall d'accueil le résultat des principaux indicateurs de qualité mis en place par la clinique (conformément à l'arrêté du 28 décembre 2010).

* Rapport consultable sur le site www.has-sante.fr

Questionnaire de satisfaction

Notre démarche d'amélioration de la qualité s'appuie notamment sur l'évaluation de votre satisfaction et de vos attentes. Nous vous remercions de prendre le temps de compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre hospitalisation. Vous pouvez également le renseigner en ligne, sur le site internet de la clinique (www.clinique-tonkin.fr). Vos remarques sont les moteurs de notre amélioration continue !

Enquête de satisfaction I-Satis

Depuis 2011, le Ministère de la Santé a généralisé un indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés auprès de plus de 1300 établissements de santé. Notre clinique participe activement à cette démarche.

120 patients sont ainsi annuellement contactés par téléphone après leur sortie de la clinique. Afin de pouvoir comparer les taux de satisfaction entre eux, tous les établissements utilisent le même questionnaire de satisfaction. Les thèmes abordés pendant l'entretien portent sur l'accueil, l'information reçue, la communication avec les professionnels de santé, la douleur, l'alimentation... Aucune donnée sur votre santé ne sera demandée.

Il est donc possible que vous receviez un courrier d'information vous indiquant les modalités de l'enquête. A la suite de ce courrier, vous serez

rapidement contacté(e) par téléphone par un enquêteur professionnel de l'institut de sondage. L'entretien dure en moyenne 15 minutes pour 33 questions.

L'enquête nous permettra de recueillir vos appréciations pour mieux répondre à vos attentes.

Cependant, si vous ne souhaitez pas participer à cette enquête ni recevoir le courrier vous en décrivant les modalités, nous vous invitons à transmettre votre refus de participation à un personnel de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).


Avis / Remarques / Réclamations


Satisfaction ou mécontentement médical, paramédical, hôtelier et technique

Vous pouvez exprimer votre insatisfaction ou votre mécontentement, au responsable de service ou l'adresser par écrit à la direction de l'établissement. Dans ce cas, vous recevrez rapidement une réponse et pourrez, si vous le souhaitez, être mis(e) en relation avec un médiateur de la CRU (Commission de Relation avec les Usagers).

Pour le respect et la tranquillité de tous, il est nécessaire d'éviter toutes nuisances, conversations trop bruyantes, niveau sonore des télévisions trop élevé.

Sécurité incendie : en cas de fumée ou de flammes, ne vous affolez pas, restez dans votre chambre, portes et fenêtres fermées et attendez les consignes du personnel présent, formé à cet effet.

 **Tabac** : il est interdit de fumer dans l'enceinte interne et externe de la Clinique (y compris sur le parvis d'entrée et le parking des urgences).

 **Téléphone portable** : l'utilisation des téléphones portables est interdite dans l'enceinte de l'établissement.



La CRU a pour missions de :

- Veiller à ce que vos droits soient respectés,
- Vous aider dans vos démarches,
- Améliorer la qualité de l'accueil et la prise en charge des patients.

La liste des membres de la CRU est affichée dans l'établissement.

Renseignement ou réclamation concernant votre facture

Pour tous renseignements ou toutes réclamations concernant une facture, vous pouvez adresser :

- un courrier à l'attention du Service de facturation, Capio Clinique du Tonkin, Service de facturation, 26-36 rue du Tonkin 69626 Villeurbanne cedex,
- un mail à : cdt.infofacture@capio.fr

Une réponse vous sera apportée sous 48 h.

Lutte contre les infections liées aux soins

Dans notre établissement, nous nous engageons à lutter contre les infections nosocomiales. Une infection nosocomiale est une infection contractée lors d'une hospitalisation. Elles sont dues à des microbes provenant de votre corps (peau, tube digestif) ou de l'entourage, et sont véhiculées par les soins ou l'environnement (eau, air).

Notre clinique s'est dotée de structures de lutte contre les infections nosocomiales avec le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène). Elles élaborent un plan d'action annuel.

Leurs buts :

- Réduire au maximum les risques d'infections nosocomiales.
- Prévenir ce risque en formant et informant les personnels, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins et en utilisant du matériel sécurisé.
- Surveiller l'apparition et l'évolution de tout problème infectieux.
- Agir sur la prévention de la résistance des microbes aux antibiotiques.

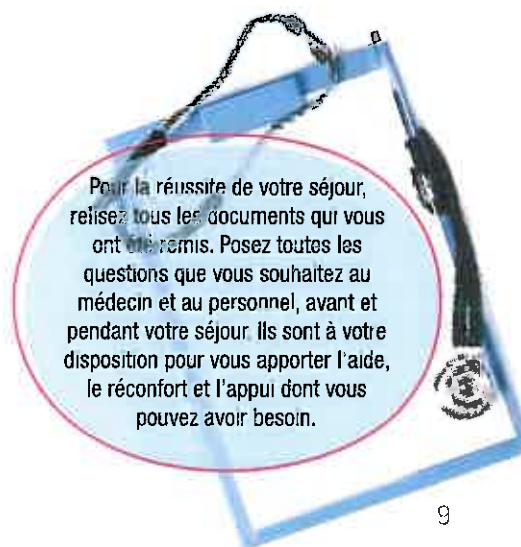
L'hygiène personnelle est la première prévention contre les risques infectieux.

Vous et votre entourage devez participer à cette lutte contre les infections nosocomiales en respectant des règles simples, comme par exemple :

- Se laver les mains ou utiliser la solution hydro alcoolique mise à votre disposition à l'entrée de votre chambre.
- Se doucher le plus fréquemment possible en particulier avant une intervention chirurgicale en utilisant la solution antiseptique qui vous aura été prescrite.
- Limiter l'accès des enfants en tant que visiteurs.
- Conseiller à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre.
- Respecter la propreté des locaux.
- Demander à votre entourage de ne pas apporter de fleurs en service de réanimation, soins intensifs et surveillance continue.

Si vous avez séjourné à l'étranger et si vous vous savez porteur(euse) d'une infection, signalez-le aux médecins ou aux infirmières.

Les membres de l'EOH et du CLIN peuvent être contactés par les patients et les familles qui le souhaitent en s'adressant au responsable de votre service d'hospitalisation.



Pour la réussite de votre séjour, réisez tous les documents qui vous ont été remis. Posez toutes les questions que vous souhaitez au médecin et au personnel, avant et pendant votre séjour. Ils sont à votre disposition pour vous apporter l'aide, le réconfort et l'appui dont vous pouvez avoir besoin.

Informations générales

... à la Clinique du Tonkin

Prélèvements biologiques

Conformément aux textes en vigueur, votre échantillon biologique sera éliminé à l'issue du délai légal de conservation ou, sauf avis contraire de votre part formulé par écrit à l'attention du secrétariat de Direction, utilisé ou transféré, de manière anonyme et respectant le secret médical, à des fins scientifiques ou de contrôle qualité.

Personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner par écrit une personne de votre entourage comme personne de confiance en remplissant une fiche mise à disposition par la clinique dans le dossier d'hospitalisation. Ce document est révoquant à chaque instant (art. L111-6 du CSP). Cette personne 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 également assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Prise en charge de la douleur

L'évolution des connaissances nous permet aujourd'hui de soulager efficacement votre douleur. Avoir mal n'est plus une fatalité. Les équipes médicales et soignantes coordonnées par un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) s'attachent à développer une politique de prise en charge de la douleur qui s'articule autour de 4 grands axes :

- L'information,
- La mise en place du traitement,
- L'adaptation du traitement,
- L'évaluation de son efficacité.

Un **contrat d'engagement douleur** figure dans votre dossier d'hospitalisation.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

N'hésitez jamais à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les équipes soignantes à mieux vous soulager. Elles évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.





Dossier médical

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous pourrez obtenir ces informations, soit directement auprès de la direction, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. La consultation sur place de ces données est gratuite. Toutefois, si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge, en application du code de la santé publique (article L 1111-7). Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (art. L1111-17 du CSP). Il s'agit d'une déclaration écrite qui précise les souhaits du patient quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où il ne serait pas capable d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en considération pour toutes décisions concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou le maintien artificiel de la vie. Elles sont valables 3 ans, révocables et modifiables à chaque instant. Elles doivent comporter des informations clés (nom, date...) : n'hésitez pas à demander des conseils lors de votre hospitalisation.

Don et prélèvement d'organes et de tissus

La clinique du Tonkin est habilitée à pratiquer le prélèvement d'organes et de tissus (notamment les cornées et la peau) conformément à la loi de Bioéthique du 6 août 2004.

Elle s'est investie dans cette mission de santé publique et de solidarité auprès des patients en attente de greffe.

Au sein de la clinique, l'infirmière coordinatrice pourra être amenée à solliciter la famille du patient en fin de vie ou qui est décédé pour envisager avec elle l'éventualité du prélèvement.

Afin de répondre aux questions des hospitalisés ou de leurs familles, il est possible, à tout moment par l'intermédiaire du responsable du service d'hospitalisation, de demander à rencontrer l'infirmière ou le médecin responsables de la coordination des prélèvements.

L'occasion d'une hospitalisation peut amener chacun de nous à se poser la question de sa position vis-à-vis du don d'organes et de tissus et ainsi d'éviter à nos proches de décider pour nous.

Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission ainsi qu'au responsable de votre service d'hospitalisation : le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Loi Informatique et Libertés

Le suivi de votre séjour et des actes médicaux pratiqués nécessitent la collecte et l'hébergement informatique de données personnelles relatives à votre santé. Ces données sont transmises au Département de l'Information Médicale et sont protégées par le secret médical. Conformément à la réglementation en vigueur (loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 et du 22 juillet 1996) vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à l'enregistrement et au stockage de ces données. Vous pouvez exercer ce droit auprès du praticien assurant votre prise en charge.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique dans votre Dossier Patient Partagé Régional (DPPR).

Ce dossier est réservé à l'usage exclusif des médecins qui participent à votre prise en charge.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

* 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.

Les cliniques Capiro en France

Région AQUITAINE

- Clinique Aguiléra - Biarritz
- Clinique Jean Le Bon - Dax
- Clinique Lafourcade - Bayonne
- Clinique Paulmy - Bayonne
- Clinique St Etienne - Bayonne

Région LA ROCHELLE

- Clinique de l'Atlantique - Puilboreau
- Clinique du Mail - La Rochelle

Région MIDI-PYRÉNÉES

- Clinique de Beaupuy - Beaupuy
- Clinique des Cèdres - Cornebarrieu
- Clinique Saint Jean Languedoc - Toulouse
- Polyclinique du Parc - Toulouse

Région EST

- Clinique Sainte Odile - Haguenau
- Clinique Saint Pierre - Pontarlier
- Clinique Saint Vincent - Besançon

Région RHÔNE-ALPES

- Centre Bayard - Villeurbanne
- Clinique de la Sauvegarde - Lyon
- Clinique du Tonkin - Villeurbanne
- Polyclinique du Beaujolais - Arnas/Villefranche s/Saône

Région PACA

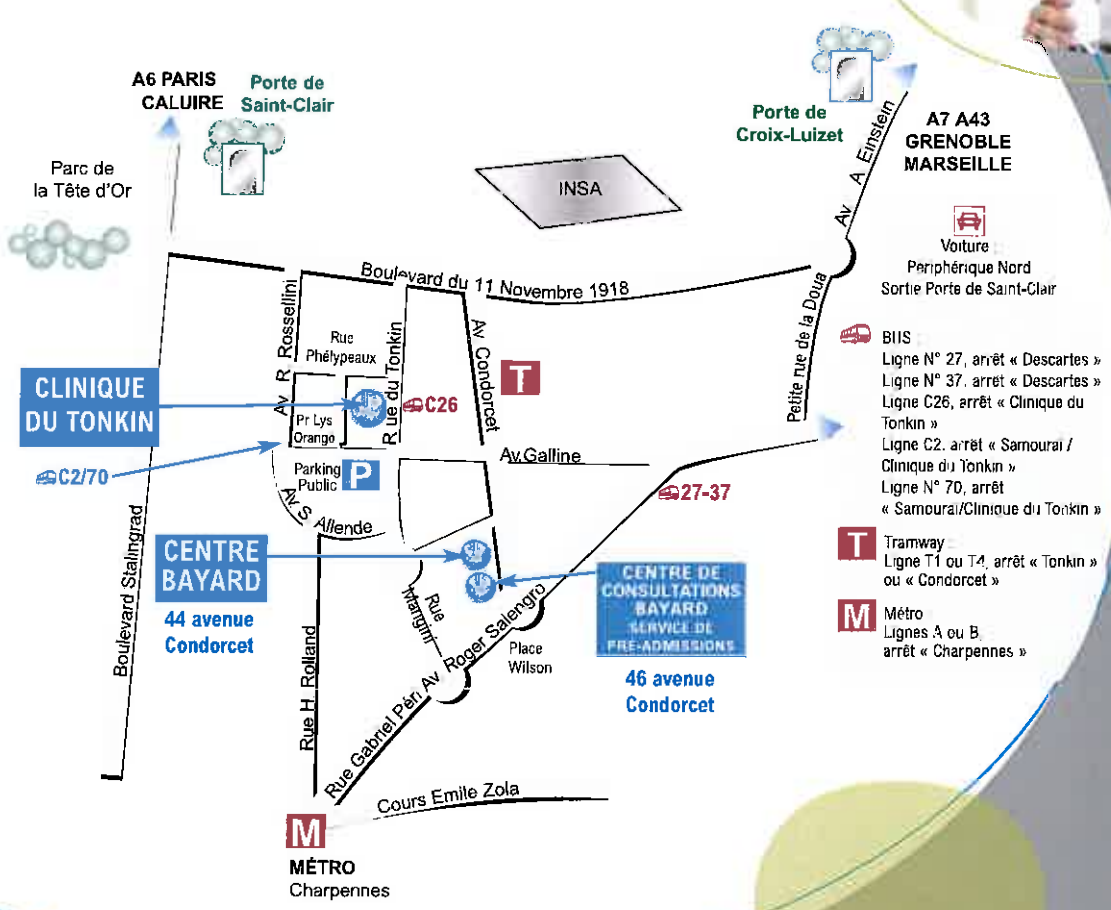
- Clinique de Fontvert Avignon Nord - Sorgues
- Clinique de Provence - Orange
- Clinique du Parc - Orange

Région ILE DE FRANCE

- Clinique Claude Bernard - Ermont
- Clinique de Domont - Domont



Capiro Clinique du Tonkin



26 à 36 rue du Tonkin
69626 Villeurbanne Cedex
Téléphone : 0826 101 201
www.clinique-tonkin.fr