

# PASSEPORT AMBULATOIRE



Capiro Clinique du Tonkin



## BIENVENUE

Vous allez prochainement être admis(e) dans notre service ambulatoire. Nos équipes médicales et soignantes seront heureuses de vous accueillir.

Votre médecin vous a proposé une prise en charge en ambulatoire, c'est-à-dire que vous serez autorisé(e) à rejoindre votre domicile le jour même de votre intervention. Cette pratique est rendue possible par les techniques opératoires actuelles, moins invasives et les techniques d'anesthésie moins lourdes qui réduisent les effets secondaires.

Vous serez pris(e) en charge dans les meilleures conditions de sécurité et de confort au cours d'un séjour réduit à quelques heures.

Pour son bon déroulement il est important que vous participiez activement à votre prise en charge. Voici donc quelques informations utiles pour bien préparer votre séjour.

N'oubliez pas de vous munir de votre Dossier d'Informations Personnelles complété lorsque vous viendrez à la clinique ou lors de la consultation anesthésique.

Le service ambulatoire de la **clinique du Tonkin** prend en charge aussi bien des patients pour la réalisation d'exams que pour de la chirurgie polyvalente grâce à son plateau technique complet et performant.

Ce service est animé par une équipe de praticiens de haut niveau et par un personnel soignant et administratif qualifié et compétent.



## PREPARER VOTRE INTERVENTION

### ■ Prenez rendez-vous avec l'anesthésiste

Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé, une consultation pré-anesthésique peut être nécessaire. Elle doit être réalisée au moins 48h avant l'acte. Assurez-vous de bien avoir la date et l'heure du rendez-vous.

### ■ Effectuez votre pré-admission

Elle est essentielle pour faciliter votre admission et notamment réduire l'attente le jour de votre intervention. Dès que vous connaissez la date de votre intervention ou lors de votre consultation pré-anesthésique, nous vous recommandons de vous rendre au service de pré admissions situé au 46 avenue Condorcet à Villeurbanne (dans le même bâtiment que la consultation d'anesthésie) ou au service des admissions de la clinique.

N'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité, de votre carte vitale à jour ou de tout autre document attestant de vos droits (CMU, attestation de prise en charge...) ainsi que de votre carte de mutuelle.

### ■ La veille de l'intervention

**Respectez scrupuleusement les consignes** données par votre médecin et par votre anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, jeûne, arrêt du tabac ...), faute de quoi votre intervention pourra être annulée.

N'hésitez pas à les questionner.

La veille de votre intervention / examen, une personne du service ambulatoire vous contactera par téléphone pour vous confirmer l'heure à laquelle vous êtes attendu(e). N'hésitez pas à lui faire part de vos dernières questions.

### ■ Préparez dès à présent votre retour

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter les obligations suivantes :

- Vous devez rentrer directement à votre domicile
- Vous devez être accompagné(e) pour rejoindre votre domicile.
- Pour le patient mineur, le retour doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 6 ans)
- Vous ne devez pas conduire un véhicule pendant les 24 heures qui suivent l'intervention.

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à l'hospitalisation en ambulatoire.

# LE JOUR DE VOTRE INTERVENTION / EXAMEN

## **Présentez-vous à l'heure donnée de convocation à l'accueil de la clinique.**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil, présentez-vous directement au service ambulatoire : de l'entrée principale, rejoignez le RC2 par les ascenseurs et suivez le fléchage service ambulatoire. En cas d'hospitalisation avant 7h, entrez dans la clinique par l'accès des urgences au 26, rue du Tonkin et suivez le fléchage service ambulatoire. En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de prévenir dès que possible le service ambulatoire au 04 72 82 66 60.

**A votre arrivée**, vous serez accueilli(e) et installé(e) dans une chambre, un box ou un fauteuil dans un salon d'attente puis pris(e) en charge par une équipe pluridisciplinaire. Elle 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 (infirmier(e), aide-soignant(e), agent administratif...) par leur tenue et leur badge sur lequel sont indiqués le nom et la fonction.

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur, n'hésitez pas à nous solliciter tout au long de votre séjour si vous avez mal ou si vous souhaitez une information. Avant votre départ, une collation vous sera proposée.

## ■ **Cas 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 enfant. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie et présentée. Prévoyez également pièce d'identité, le livret de famille ou la décision du juge. La présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans. Si l'hospitalisé(e) est un majeur protégé, il(elle) devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.

## ■ **Interprètes**

Des interprètes sont disponibles à la clinique sur simple demande auprès du personnel.

## ■ **Anonymat**

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil et au responsable du service de soins : le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

## ■ **Les objets de valeur et argent**

**Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'effets personnels, ni d'objets de valeur (y compris alliance).**

Pour vos objets de valeur et argent, la clinique tient à votre disposition un coffre. Selon la loi du 6 juillet 1992, la responsabilité de l'établissement n'est susceptible d'être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration, qu'à l'égard des objets qui lui auraient été confiés.

## ■ **Vos objets personnels**

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

## ■ Règles générales

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

En cas d'incendie : Ne vous affolez pas, restez dans votre chambre, porte et fenêtres fermées et attendez les consignes du personnel. Un plan d'évacuation est affiché dans le service.

Tabac : Il est interdit de fumer dans l'enceinte et à proximité de l'établissement.

## ■ Votre sortie

La sortie est autorisée par le chirurgien ou/et l'anesthésiste. Si vous voulez sortir sans cette autorisation, vous devrez signer une décharge (refus de soins) dégageant l'établissement de toute responsabilité. A tout moment, l'équipe médicale peut juger que votre état de santé contre indique votre sortie. Vous serez alors hospitalisé(e) au sein de l'établissement.

Il vous sera remis les documents liés au séjour (courriers, ordonnances, radio, carte de groupe sanguin, arrêt de travail, bulletin de sortie,...).

N'oubliez pas que vous devez être **obligatoirement accompagné(e)** pour votre sortie.

## Règlement

Vous aurez à régler les suppléments non pris en charge par votre caisse de sécurité sociale et votre mutuelle : participation forfaitaire (décret n° 2006-707 du 19/06/06), ticket modérateur et les éventuels dépassements d'honoraires\*. Dans ce cas, votre facture vous sera envoyée à votre domicile à la suite de votre séjour.

Les patients ne pouvant justifier d'une prise en charge par une caisse d'assurance maladie ou tout autre organisme, devront régler l'intégralité des frais d'hospitalisation.

*\*Certains praticiens de la clinique sont autorisés à appliquer des tarifs supérieurs aux tarifs conventionnés. Une partie ou la totalité de ces dépassements sont susceptibles de ne pas être pris en charge par votre mutuelle. Renseignez-vous directement auprès de votre médecin.*



## DE RETOUR A VOTRE DOMICILE

Respectez bien les consignes et médicaments prescrits par votre médecin.

Le lendemain de votre intervention, vous serez appelé(e) par le personnel du service pour évaluer votre satisfaction concernant le séjour.

**En cas de problème, vous pourrez joindre la Clinique 24h/24h et 7j/7j :**

- Du lundi au vendredi de 7h à 19h le service ambulatoire au **04 72 82 66 60**.
- En dehors de ces horaires, le service des urgences au **04 72 82 67 99**.

# DROITS ET INFORMATIONS

## ■ La démarche qualité

La qualité et la sécurité des soins sont un axe central de la stratégie de la clinique. Notre établissement a été officiellement certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), organisme indépendant de certification \*. Notre démarche qualité est notamment abordée par le cœur du métier : la prise en charge du patient. Il s'agit de favoriser les bonnes pratiques, d'évaluer les besoins et de fixer des objectifs réalistes. Notre démarche d'amélioration de la qualité s'appuie également sur l'évaluation de votre satisfaction et de vos attentes. Les derniers résultats issus des enquêtes de satisfaction sont affichés dans le service et à l'accueil de la clinique. N'hésitez pas à solliciter le personnel pour des explications supplémentaires.

\* *Rapport consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)*

## ■ Prise en charge de la douleur

Nous nous engageons avec votre participation à vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal\*. L'équipe soignante évaluera régulièrement votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez l'équipe à mieux vous soigner.

\* *Contrat d'engagement consultable à la clinique*

## ■ Lutte contre les infections associées aux soins

Notre établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH)\*. On appelle « infection associée aux soins », une infection contractée lors d'une hospitalisation. Elle est due à des microbes provenant de votre corps (peau, tube digestif) ou de l'entourage, véhiculés par les soins ou l'environnement (eau, air).

### **En respectant des règles simples vous participez à réduire le risque infectieux :**

- Se laver les mains : nous vous invitons ainsi que votre entourage à utiliser les solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans l'établissement
- Suivre les recommandations médicales en terme d'hygiène (douche préopératoire ...)
- Respecter la propreté des locaux
- Signaler aux médecins et infirmières si vous vous savez porteur d'une infection
- Limiter les visites aux seuls accompagnants

Les membres du CLIN et de l'EOH vous remercient de votre engagement dans cette prévention. Ils peuvent être contactés par les patients et les accompagnants qui le souhaitent.

\* *Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales consultables à la clinique*

## ■ Personne de confiance

Vous devez désigner par écrit une personne de votre entourage (art L1111-6 du Code de la Santé Publique), révocable à chaque instant en remplissant la fiche ci-jointe. 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 peut également assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

## ■ Consentement éclairé

Lors de votre consultation, votre praticien vous informe de la nature et des risques des soins qui vous seront prodigués. Après un délai de réflexion, vous devez donner par écrit votre consentement libre et éclairé, nécessaire pour toute décision concernant votre santé.

Tant pour des raisons pratiques que par respect du malade dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement de la ou des personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

## ■ 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 ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle 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 vos rendez-vous dans la clinique.

## ■ Accès au dossier médical (Art L1111-7, R1111-2 à R1111-9 du CSP)

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué au sein de chaque établissement. Si vous le souhaitez, vous pouvez accéder à ces informations en adressant un courrier à la direction de la clinique. Ces informations vous seront communiquées après un délai de 48 h et dans les 8 jours suivant votre demande (ou 2 mois si votre dossier date de plus de 5 ans). Vous avez la possibilité de consulter ces informations directement sur place en vous faisant accompagner ou non d'un médecin ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. La consultation des données sur place est gratuite. Si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi, seront à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans suivant votre dernier passage dans l'établissement (et jusqu'au 28ème anniversaire pour un mineur ou 10 ans après un décès).

## ■ Contestation / réclamation

Vous pouvez exprimer votre mécontentement oralement au responsable de service ou adresser votre plainte par écrit à la direction de l'établissement. En cas de plainte écrite, 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).

La CRU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à vous aider dans vos démarches. Elle contribue également à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

*\* fonctionnement et liste des membres consultables à la clinique*

Pour toutes réclamations concernant votre facture, vous pouvez adresser un courrier à la Direction de la clinique ou un e-mail à [cdt.infocapio@capio.fr](mailto:cdt.infocapio@capio.fr).

## ■ Traitement informatisé des données

Pour assurer un suivi optimal de votre séjour dans notre établissement et des actes médicaux, et sauf opposition de votre part, nous sommes amenés à collecter et héberger informatiquement des données personnelles vous concernant et relatives à votre santé. Les données sont transmises au département de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Ces données anonymes et agrégées nous permettent par exemple d'élaborer des indicateurs qualité (qualité du dossier anesthésie,...) que nous transmettons aux autorités de santé.

Conformément à la réglementation en vigueur (Loi n° 7817 du 6 janvier 1978), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit auprès du praticien assurant votre prise en charge.

Pour la réussite de votre séjour, relisez 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 seront à votre disposition pour vous apporter l'aide, le réconfort et l'appui dont vous pouvez avoir besoin.



# PLAN D'ACCÈS



26 à 36 rue du Tonkin - 69626 Villeurbanne Cedex  
Téléphone : 0826 101 201 - Fax 04 72 82 66 08  
[www.capio.fr/tonkin](http://www.capio.fr/tonkin)  
[www.capio.fr](http://www.capio.fr)