

# POLYCLINIQUE DE POITIERS

Livret ambulatoire

*by Elsan*



**ELSAN**

POLYCLINIQUE DE POITIERS



# BIENVENUE

Vous allez prochainement être admis dans notre unité de chirurgie ambulatoire. Notre équipe médicale et soignante sera heureuse de vous y accueillir pour un séjour de quelques heures.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

# PRÉSENTATION

L'évolution des techniques d'anesthésie et de chirurgie permettent de vous proposer une alternative à l'hospitalisation à temps complet sous certaines conditions. L'unité ambulatoire autonome et individualisée est située au premier étage de la Polyclinique. Le service comprend un accueil administratif avec une salle d'attente commune aux soins externes.

La partie soins de l'unité ambulatoire est composée de :

- 14 chambres individuelles
- 9 chambres à deux lits avec salle de bain et wc
- 1 salon commun de 5 lits
- 7 mini-boxes équipés de fauteuils

La Polyclinique de Poitiers offre une hospitalisation ambulatoire de 44 places de chirurgie. Une équipe médico-chirurgicale vous propose son savoir-faire et ses compétences dans de nombreuses spécialités (urologique, viscérale, digestive, orthopédique...).

La Polyclinique est équipée d'un plateau technique moderne et performant, au service des patients comprenant :

- Un bloc opératoire avec 14 salles d'opération dont 2 salles d'endoscopie interventionnelle
- Une salle de surveillance post interventionnelle équipée de 24 postes de réveil, dont 4 aménagés pour les enfants
- Une unité de stérilisation centralisée.

La Polyclinique est dotée d'un service de médecine d'urgence agréé, participant à une mission de service public.

L'équipe médicale est composée de trois médecins urgentistes.

**Le service des urgences fonctionne 24 h/24 et 7 j/7  
05 49 61 73 33**

## CONSULTATIONS

L'acte ambulatoire est proposé et explicité par le chirurgien.

Dès que le rendez-vous opératoire est fixé, vous devez prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique obligatoire et effectuer les formalités de pré-admission.

Secrétariat des anesthésistes : **05 49 61 72 85**

Le but de cette consultation avec un médecin anesthésiste, est de recueillir toutes les informations utiles sur votre état de santé, et choisir avec vous le type d'anesthésie le mieux adapté à l'intervention prévue.

Afin de dissiper vos doutes ou inquiétudes, nous vous recommandons vivement de poser au médecin anesthésiste qui vous reçoit, toutes vos questions.



# PRÉ-ADMISSION

## Prise en charge

Pour que l'hospitalisation soit prise en charge et éviter l'avance des frais, vous devez fournir divers renseignements administratifs :

- carte d'identité ou passeport ou livret de famille
- carte vitale mise à jour et tout document justifiant de votre couverture sociale (attestation ALD, CMU...)
- carte de mutuelle si vous êtes affilié(e) à une mutuelle
- déclaration d'accident du travail ou de maladie professionnelle établie par votre employeur si vous êtes dans l'une de ces deux situations
- carnet de soins gratuits si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires
- formulaire (original) E111 et E112 ou carte européenne si vous êtes ressortissant de la communauté européenne

### **Remarque sur l'identitovigilance**

Dans le cadre des règles d'identitovigilance et conformément à l'article L162-21 du code de la Sécurité Sociale, nous vous invitons à présenter aux hôtes d'accueil une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie. Nous vous informons que suite à l'instruction n° DGOS/MSIOS/2013/281 du 7 juin 2013, nous utilisons le nom de naissance pour l'identification des patients.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de l'admission, il vous sera demandé un chèque de provision correspondant à la totalité des frais d'hospitalisation estimés.

Afin de répondre au mieux à votre confort et à votre prise en charge :

- La secrétaire d'accueil vous indiquera le jour et l'heure de votre entrée
- Un document comprenant les différentes consignes à observer avant toute intervention vous sera remis
- La veille de l'intervention, une personne du service ambulatoire vous contactera pour confirmer l'heure d'entrée dans le service.

En fonction de votre intervention et surtout de la durée de votre hospitalisation, vous pouvez être placé dans un mini-box avec fauteuil équipé de télévision et de téléphone ou dans le salon commun.

## ADMISSION

Le jour de l'intervention, vous vous présentez à l'accueil du service ambulatoire à l'heure dite, avec les papiers nécessaires à votre hospitalisation.

**Rappel** : L'heure d'entrée n'est pas l'heure de passage au bloc opératoire.

En cas d'empêchement, merci de nous prévenir, cela permettra de raccourcir les délais d'attente au bénéfice des autres patients. Votre dossier de pré-admission ayant été établi, votre admission est facilitée.

Veuillez toutefois vous munir des pièces administratives mentionnées au paragraphe « prise en charge », pour compléter si besoin votre dossier.

**N'oubliez pas** d'apporter vos documents médicaux récents : radiographies, examens de laboratoire, carte de groupe sanguin, ordonnances récentes de traitement et médicaments constituant vos traitements en cours.

**N'oubliez pas** le jour de l'admission, les documents suivants complétés et signés : « les recommandations avant toute anesthésie », « le consentement du chirurgien », « le consentement de l'anesthésiste ».



### Compléments d'honoraires

Certains praticiens sont autorisés par les organismes d'assurance maladie à exercer en secteur conventionné à honoraires libres, c'est-à-dire à demander une rémunération de leurs consultations et actes médicaux, supérieure au tarif conventionnel de la Sécurité Sociale.

Ils vous informeront avant l'intervention du montant de leur éventuel dépassement d'honoraire. Selon les garanties souscrites auprès de votre mutuelle, le remboursement pourra être effectué par celle-ci.

Les dépassements d'honoraires sont à régler lors de votre sortie.

### Mineur ou majeur protégé

#### **Mineur :**

Pour l'admission, vous devez impérativement fournir :

- Une autorisation d'opérer signée des 2 personnes titulaires de l'autorité parentale
- Le livret de famille
- La carte d'identité des 2 titulaires de l'autorité parentale

**La présence d'un adulte est exigée lors du séjour.**

La signature de toutes les personnes titulaires de l'autorité parentale est obligatoire quelle que soit la situation familiale. Si l'autorisation n'est pas conforme, il n'y aura aucune possibilité d'opérer.

#### **Majeur protégé :**

Pour l'admission vous devez fournir une autorisation d'opérer signée du tuteur légal.

# SÉJOUR

## Consignes préopératoires

Vous devez suivre scrupuleusement les recommandations qui vous ont été prescrites par votre médecin ou votre chirurgien, au cours de la consultation

## Accueil dans l'unité d'ambulatoire

L'infirmier mettra à jour votre dossier de soins puis vous préparera à l'intervention ou à l'examen. Signalez-lui si vous portez un appareil dentaire ou auditif et évitez les verres de contact.

N'apportez ni bijoux, ni objets de valeur (cependant, un coffre-fort est à votre disposition à l'accueil administratif de l'ambulatoire).

À défaut de cette précaution, la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

## Après l'intervention

Une fois votre intervention terminée, vous êtes pris(e) en charge par le personnel de la salle de surveillance post-interventionnelle sous le contrôle d'un anesthésiste. Vous y resterez pendant la durée nécessaire à la surveillance post-opératoire immédiate. Vous serez ensuite accompagné(e) dans votre chambre où les infirmiers du service ambulatoire assureront la continuité des soins jusqu'à votre sortie.

Une collation vous sera servie après votre examen ou intervention, selon avis médical.

**Déterminez une solution de transport et prévoyez qu'une personne responsable vienne vous chercher.**



# SORTIE

Le praticien détermine en accord avec l'anesthésiste de l'heure de votre sortie.

Si une anesthésie générale a été pratiquée, vous vous engagez à respecter les obligations suivantes :

- Interdiction de conduire un véhicule jusqu'au lendemain de l'intervention
- Présence d'un proche requise chez vous jusqu'au lendemain de l'intervention
- Avoir le téléphone à votre domicile.

Avant de quitter le service, l'infirmier vous remettra l'ensemble des documents médicaux vous appartenant. Les prescriptions médicales vous seront transmises par le praticien ou par l'infirmier ainsi que notre numéro de téléphone pour nous joindre si besoin.

Au moment de votre sortie, n'oubliez pas de récupérer dans le coffre les dépôts et valeurs éventuellement déposés, par vos soins.

**Rappel** : La sortie d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle n'est autorisée qu'en présence du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur.

## GUIDE PRATIQUE

Pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles et pour le bien-être de tous, nous vous proposons de prendre connaissance des informations, des règles et des devoirs à observer au sein de notre établissement.

### Animaux

Par mesure d'hygiène, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

### Associations

Les coordonnées et le calendrier des permanences sont disponibles à l'accueil de la clinique.





### Boutique - cafétéria - distributeurs - kiosque

Un espace de restauration avec kiosque à journaux et produits de première nécessité est situé au niveau 0.

Des distributeurs automatiques de boissons et de sandwiches sont installés au niveau 1 à proximité de la passerelle.

Il est rappelé que l'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est formellement interdite.

### Carte Vitale

Des bornes de mise à jour de votre carte vitale sont à votre disposition dans le hall d'accueil, en face du bureau des admissions, dans la salle d'attente des urgences et au niveau 1, en face du bureau des admissions ambulatoire.

### Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'hôtesse d'accueil et à l'infirmière de votre secteur d'hospitalisation qui fera le nécessaire.

Les règles, en matière de secret professionnel, nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

### Dégradations

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

La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou effraction réalisé sur le parking.

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

### Effets personnels

Chaque patient est tenu d'apporter ses effets personnels.

Le linge personnel et le linge de toilette ne sont ni fournis, ni entretenus par la clinique.

## Fauteuils roulants

Des fauteuils roulants peuvent être prêtés à l'accueil principal, moyennant une caution de 2 euros.

## Fleurs

Par respect des normes d'hygiène, les fleurs naturelles et autres plantes en pot sont interdites dans notre établissement.

## Parking

Un parking est à la disposition des patients, des accompagnants et des visiteurs autour de l'établissement. Nous vous demandons de bien vouloir limiter votre vitesse et de ne pas stationner sur les emplacements réservés aux ambulances et aux personnes handicapées. Le parking n'est pas surveillé. Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet dans votre véhicule.

**L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.**

## Prothèses dentaires et auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire et / ou auditifs Ne pas déposer vos prothèses sur la table de nuit, table à roulettes ou dans du papier. Une boîte spéciale vous sera remise pour l'y déposer afin d'éviter les incidents. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

**L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de casse.**

## Sécurité

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Il est nécessaire, pour votre sécurité, d'en prendre connaissance. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable. Pour assurer votre sécurité, un agent de sécurité est présent dans l'établissement 24h/24.

## Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## Téléphone

La clinique est équipée d'un standard à reconnaissance vocale. Pour obtenir le standard, faites le 9. Des cabines publiques sont également à votre disposition au niveau 1 à côté des distributeurs de boissons.

Pour le confort de tous, il est déconseillé d'utiliser votre téléphone portable.

## Télévision

Toutes les chambres disposent d'un téléviseur à chaînes numériques.

## Tabac

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement (l'interdiction est également valable pour les cigarettes électroniques). En cas de survenue d'aléa, votre responsabilité peut être engagée pour non-respect de cette consigne de sécurité.

## Valeurs

Nous vous recommandons fortement de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Lors de votre admission, vous devez déposer vos valeurs (bijoux, argent liquide...) dans le coffre au niveau du service ambulatoire. L'établissement décline toute responsabilité sur les pertes et vols occasionnés. Au moment de votre sortie, n'oubliez pas de récupérer dans notre coffre, les dépôts et valeurs que vous y avez éventuellement déposés en présentant le reçu remis par l'hôtesse au moment du dépôt.



# DROITS & INFORMATIONS

## Dossier médical

(cf. articles L. 11117 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique).  
Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement.

Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande par courrier recommandé auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition sur demande à l'accueil.

## Programme de médicalisation du système d'information

(Articles 26-27-34-40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés). Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique exclusivement réservé à la gestion des données administratives et médicales.

Ces données pourront être utilisées à des fins statistiques, en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées (article L710-6 du code de la santé publique).

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés (articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978), tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

## Directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent sa volonté concernant les conditions de limitation, de refus ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être 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 signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche est à votre disposition sur demande à l'accueil et le personnel soignant est à votre disposition pour de plus amples informations.

## Personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera demandé les coordonnées (Nom, prénom, lien de parenté, numéro de téléphone) d'une personne à prévenir pour toutes informations ou sollicitations (exemple : informations diverses, organisation de votre sortie ou transfert, etc.). Cette personne peut-être la même personne que vous désignerez comme « personne de confiance » ou toute autre personne de votre choix.

## Personne de confiance

(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre «personne de confiance», sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition sur demande à l'accueil.

## Contrat d'engagement

LUTTER contre la DOULEUR C'EST POSSIBLE.

### **Contrat d'engagement :**

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible

### **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...

### **Traiter ou soulager**

- Les douleurs aiguës
- Les douleurs induites par les soins
- Les douleurs chroniques (mal de dos, migraine, douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique).

### **Vous avez mal... votre douleur, parlons-en !**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Afin d'évaluer l'intensité de votre douleur, les équipes soignantes vous présenteront régulièrement une échelle d'évaluation.

## **Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal**

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. De nombreux traitements sont aujourd'hui disponibles, en fonction de l'intensité de vos douleurs. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées.

## **Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.**

*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..."

## **Commission Des Usagers (CDU)**

Les professionnels de santé sont à votre écoute tout au long de votre séjour. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au responsable de service.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la direction ou de la Commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect du droit des usagers et de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leur demande (rencontre pour l'examen des plaintes) et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge (réunion plénière).

Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Son fonctionnement est conforme aux dispositions définies dans la loi santé de M.Touraine du 26 janvier 2016. La CDU se compose de la Direction de l'Établissement, de plusieurs représentants des usagers et d'un médiateur médecin et non-médecin. Le règlement intérieur de la CDU est disponible dans le hall central. Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une permanence est assurée tous les mardis matins de 10h à 12h



## Démarche Qualité et Sécurité des Soins

Pour la qualité et la sécurité de vos soins, vous être le premier acteur de soins, alors, n'hésitez à vous exprimer et à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux.

Si vous devez être opéré posez toutes les questions nécessaires sur ce que l'on va vous faire et pourquoi, sur ce qui peut se produire pendant et après votre hospitalisation (douleur, troubles digestifs, infection...) et sur ce qui est prévu ensuite (rééducation, soins...) indiquez tous les médicaments que vous prenez, vos intolérances et allergies, d'éventuels incidents au cours d'anesthésies ou d'interventions précédentes...

Si un examen vous est prescrit, questionnez votre médecin et assurez-vous d'avoir bien compris la nature de l'examen, les risques qu'il peut présenter, les résultats qui en sont attendus.

Si votre traitement a été modifié, assurez-vous d'avoir bien compris la raison de cette modification.

Vous pouvez compléter le questionnaire de sortie pour exprimer votre satisfaction, vos suggestions ou vos remarques.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, toutes ces enquêtes sont analysées et les résultats sont affichés au niveau du hall d'entrée.

L'ensemble du personnel et l'équipe médicale s'impliquent au quotidien dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Cette démarche est évaluée par des indicateurs nationaux et par une visite d'établissement appelée certification HAS.

Les résultats de certification des établissements de santé sont présentés sur le site <http://www.has-sante.fr> et le détail de ces indicateurs est spécifié au niveau du hall d'entrée et tous les résultats sont disponibles sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).



## Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

La Polyclinique de Poitiers s'est engagée, à travers sa politique, à mener une véritable lutte contre les infections pouvant être contractées pendant l'hospitalisation (infections nosocomiales).

Un dispositif rigoureux chargé d'identifier ces infections, de les traiter et surtout de les prévenir est mis en place.

## Ethique

La Polyclinique de Poitiers a créé un comité d'éthique.

Ce comité est une instance composée de professionnels de santé et de personnes choisies pour leurs compétences et leur intérêt pour les problèmes éthiques.

Ses missions sont d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement, de favoriser la réflexion sur le sens du soin, de produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux et de diffuser en interne des réflexions et des recommandations.

## Développement durable

Les établissements de santé ont une responsabilité importante dans le respect de l'environnement, un poids économique majeur et un potentiel éducationnel considérable envers les patients qu'ils accueillent.

C'est pourquoi, la Polyclinique de Poitiers s'engage dans une démarche de développement durable.

Ces engagements s'articulent autour du volet économique, environnemental et sociétal et se déclinent en actions ponctuelles.



# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

(Circulaire N°DHOS/E1/DGS/ SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

## 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. L'établissement 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, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Ce document peut être également obtenu gratuitement, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.

# PLAN D'ACCÈS



La Polyclinique de Poitiers se situe à la périphérie immédiate de la ville  
Lignes de bus : 13 - 27 - C



[www.polycliniquepoitiers.fr](http://www.polycliniquepoitiers.fr)

 **ELSAN**  
POLYCLINIQUE DE POITIERS

1, rue de la Providence  
86000 POITIERS  
Tél. : 05 49 61 70 00 - Fax : 05 49 61 71 99