



Clinique du Pré

Le Mans

B I E N V E N U E



LIVRET D'ACCUEIL

Bienvenue à la Clinique du Pré

La Clinique du Pré vous accueille pour des séjours en chirurgie ou en médecine, qu'ils soient de courte ou de longue durée.

Notre équipe médicale, notre personnel soignant ainsi que l'ensemble des intervenants s'engagent à vous offrir un accueil de qualité, dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Nos compétences sont entièrement mises au service de votre santé et de votre bien-être.

La Clinique du Pré affirme avec conviction son attachement à des valeurs fondamentales qui guident chaque étape de la prise en charge : un accueil chaleureux et un accompagnement personnalisé, le respect de la personne et de son intimité, l'écoute attentive et l'empathie.

La Direction, les Médecins et l'ensemble du Personnel

LA CLINIQUE DU PRÉ C'EST :



161
lits et places



60
praticiens



311
salariés



Standard : 02 43 775 775

Les visites, si votre état de santé le permet, peuvent avoir lieu chaque jour, de 12h00 à 20h30 , afin de ne pas gêner l'organisation des soins le matin.

Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées .
Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux de circulation.



**Lieu de santé
sans tabac**



SOMMAIRE

Notre offre de soins et nos disciplines	p. 3
Bien préparer votre séjour	p. 5
Consignes préopératoires.....	p.9
Agir ensemble contre la douleur	p. 10
Quelques consignes	p. 11
La sécurisation de votre parcours	p. 13
Organiser votre sortie	p. 14
Droits et devoirs	p. 17
Démarche qualité	p. 23
Comprendre ma facture.....	p. 25

Notre offre de soins et nos disciplines

En chirurgie :

- Chirurgie urologique
- Explorations gastro-entérologiques
- Chirurgie digestive et thoracique
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie du rachis
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie plastique et reconstructrice
- Chirurgie ORL
- Chirurgie ophtalmologique
- Centre SOS Mains



En médecine :

- Algologie
- Angiologie
- Endocrinologie
- MRP (Médecine Physique et Réadaptation)
- Neurologie
- Nutrition
- Pneumologie
- Rhumatologie



L'unité de médecine a pour vocation de prendre en charge des patients de plus de 15 ans qui nécessitent soit une prise en charge de jour en ambulatoire soit une hospitalisation (court séjour, durée moyenne prévue inférieure à 10 jours)

Unité de Surveillance Continue

La Clinique du Pré dispose d'une Unité de Surveillance Continue pour de la chirurgie lourde.

Elle s'appuie sur une collaboration étroite avec les différents spécialistes et fonctions support de la clinique selon les pathologies des patients qui y sont accueillis.

L'établissement dispose également sur son site de consultations externes (pansement, bilan urodynamique,...).

Autres spécialités

- Anesthésie-Réanimation
- Kinésithérapie
- Laboratoire de biologie médicale
- Radiologie
- Scanner
- IRM
- Pharmacie

NOS PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES

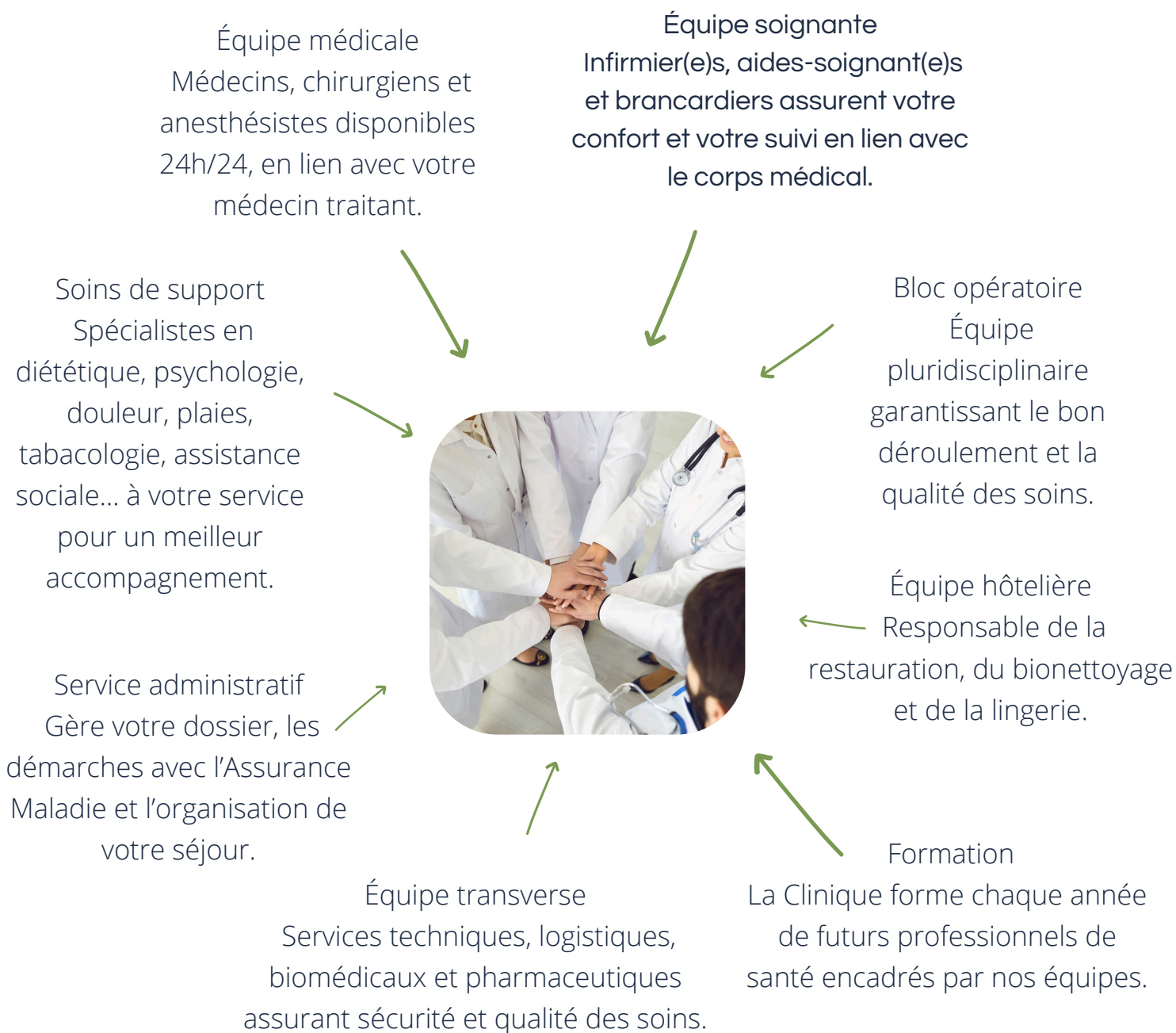
- Obésité (Chrysalide)
- Douleur (Dolce)
- Tabacologie



Le centre propose une prise en charge pluridisciplinaire pour les patients en situation d'obésité. Il accueille tous les patients majeur.

Une équipe pluridisciplinaire

Une équipe complète (chirurgiens, anesthésistes, infirmiers, kinésithérapeutes, diététiciens, psychologues, assistante sociale...) vous accompagne selon des protocoles de soins rigoureux et coordonnés.



Une équipe pluridisciplinaire veille à votre santé et à votre confort tout au long de votre séjour.

BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Je réalise les démarches avant mon hospitalisation

1

Vous avez vu le chirurgien et une intervention a été programmée ?

Dans ce cas, prenez dès que possible rendez-vous avec un anesthésiste via Doctolib, en suivant ce lien :

 [Rendez-vous anesthésiste – Clinique du Pré, Le Mans](#)

 Le jour de votre consultation avec l'anesthésiste, merci de vous présenter à l'accueil principal de la clinique.

2

Je réserve ma chambre

Après ma consultation avec l'anesthésiste, je récupère un dossier de pré-admission à l'accueil principal de la clinique.

Je peux :

- le remplir sur place ou le compléter tranquillement à mon domicile.

Dans ce dernier cas, je veille à le retourner complété, accompagné de tous les documents nécessaires, au plus tard une semaine avant la date de mon intervention.

L'envoi peut se faire :



Par courrier à l'adresse suivante :

Clinique du Pré – Service Admissions

13 Avenue René Laënnec

72000 LE MANS

3

Le jour de mon entrée, j'apporte :

- Ma carte Vitale, ma carte de mutuelle et ma pièce d'identité
- 💊 L'ordonnance de mon traitement en cours, datant de moins de 3 mois
- 📄 Mes résultats d'examens, si j'en ai réalisés (radiographies, IRM, analyses sanguines, etc.)
- ✍️ Le consentement signé pour l'anesthésiste et le consentement pour le chirurgien
- 🩸 Ma carte de groupe sanguin, si je la possède



Autres pièces à fournir dans ces situations particulières :

Pour les patients mineurs et majeurs protégés

je veille à bien lire mon dossier de pré-admission à ce sujet

Le consentement des deux parents est obligatoire pour la prise en charge d'un mineur, sauf présentation d'un document confirmant la décision judiciaire

Si je suis ressortissant de l'Espace Economique Européen :

- ma Carte Européenne d'Assurance Maladie (European Health Insurance Card –EHIC) et une garantie de paiement de mon assurance ;

Si je suis ressortissant d'un pays hors Espace Economique Européen ou frontalier :

- une garantie de paiement de mon assurance

Prestations possibles pendant votre séjour

Télévision, téléphone et Internet

Disponibles dans toutes les chambres, à demander lors de la pré-admission.

Courrier

Distribué chaque jour par le personnel du service.

Le courrier à envoyer, affranchi, peut être remis au personnel avant 15h30.



Parking payant réservé aux visiteurs et patients

La Clinique du Pré ne peut être tenue pour responsable de toute dégradation ou vol de véhicule.

Distributeurs automatiques :

Ils sont disponibles 24h/24h au rez-de-chaussée de l'accueil principal et au niveau du Centre SOS mains pour satisfaire vos envies à toute heure : boissons fraîches et chaudes, en-cas, douceurs sucrées, ...
Paiement uniquement par carte bancaire.

Cafétéria-boutique :

une cafétéria vous accueille du lundi au vendredi de 8h30/17h30, vous y trouverez de quoi vous restaurer, lire et quelques produits de première nécessité.



Ma facture

Une facture vous sera transmise dans les semaines à venir. Plusieurs moyens de paiement sont disponibles :

- Par chèque, à adresser à l'adresse de la clinique ;
- En ligne, via notre site internet ou via le QR CODE



Scannez-moi



Pour comprendre sa facture voir le détail en page 25.

A l'issue de votre hospitalisation dans notre établissement, la clinique alimentera votre espace santé via le Dossier Médical Partagé (DMP).

Vous êtes en droit de refuser, cas échéant, il suffit simplement de prévenir nos équipes.

Le Dossier Médical Partagé, en bref

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale peut disposer d'un Dossier Médical Partagé. Seuls les professionnels de santé autorisés et vous-même pouvez le consulter.

Gardez vos proches près de vous

- En demandant une chambre seule avec accompagnant, le pack accompagnant, les repas accompagnants
- En vous rapprochant des hébergements à proximité de la Clinique du pré :



Association la Maison les Soleils, 29 Avenue Rubillard au Mans.

Tél. : 02 43 24 70 80 ou 06 89 35 07 45,
permanence téléphonique toute la semaine de 8h00 à 20h30 7jours/7

Domitys 37 Avenue Frédéric Auguste Bartholdi au Mans.
Tél. : 02 43 14 57 57

Hôtel Mister Bed : les Poupardières au MANS.
Tél : 02 43 24 11 00

Offre de restauration

Les repas sont élaborés avec une diététicienne pour garantir un équilibre alimentaire.

En cas de régime particulier, nos diététiciennes assurent le respect des prescriptions médicales.

Vous pouvez adapter votre menu lors de la commande parmi les variantes proposées.

Par mesure d'hygiène et d'équilibre nutritionnel, l'apport d'aliments extérieurs est déconseillé.

Les repas sont préparés selon la démarche qualité HACCP.

Les viandes bovines servies sont d'origine française (décret du 17 décembre 2002).



CONSIGNES PRÉOPÉRATOIRES

Avant l'intervention :

- Retirez tous vos bijoux, y compris les piercings, et laissez-les à la maison.
- Retirez le vernis à ongles (même transparent).
- Si une dépilation est demandée, utilisez une tondeuse ou une crème dépilatoire. Ne vous rasez pas pour éviter les micro-coupures.
- Réalisez une douche préopératoire, de préférence le jour de l'intervention (voire 2, selon les directives du praticien) :
 - Lavez les cheveux, le corps et rincez abondamment.
 - Séchez-vous avec une serviette propre.
 - Brossez-vous les dents le jour de l'intervention.

Hygiène des mains : Utilisez la Solution Hydro-Alcoolique (SHA) disponible dans votre chambre

Objets à apporter



Ce que vous devez apporter :

- Savon, gel douche, shampoing
- Gants, serviettes de toilette
- Brosse à dents, dentifrice
- Brosse à cheveux, peigne
- Vêtements (jour et nuit) en quantité suffisante
- Étuis à lunettes/lentilles (si nécessaire)
- Étuis pour appareils dentaires/auditifs (si nécessaire)

À ne pas apporter :

- Oreillers et couvertures (les équipes soignantes peuvent vous fournir ce dont vous avez besoin).
- Objets de valeur et argent liquide en grande quantité. La clinique n'est pas responsable en cas de vol ou perte.

Coffre-fort : un service gratuit de dépôt pour les espèces ou objets de valeur est à votre disposition auprès de l'accueil de la clinique du pré, accessible de 9h00 à 16h45 ou dans votre chambre.

La responsabilité de la clinique ne pourra pas être engagée en cas de perte ou de vol des objets qui n'y sont pas consignés dans le coffre de la clinique.

AGIR ENSEMBLE CONTRE LA DOULEUR

Le contrat d'engagement de la clinique du Pré contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne de la part des équipes soignantes de la clinique.

Tous les moyens sont mis en œuvre pour vous soulager au maximum.

Traiter votre douleur

Soulager, n'est pas simplement donner un médicament.

PRÉVENIR

(savoir ce qui fait mal, à quel moment et comment le prévenir)

EVALUER

(la douleur évolue dans le temps et elle n'est pas identique pour tout le monde)

ÉCOUTER

ADAPTER

le traitement à votre cas

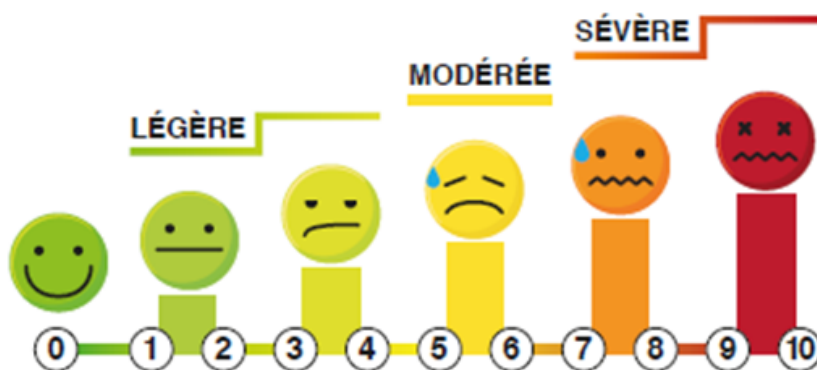
Votre participation est essentielle !

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous soulager. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante qui évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les plus adaptés à votre cas.

Il ne faut pas attendre que la douleur soit forte.

Une douleur est d'autant plus facile à calmer si elle est traitée tôt.

Parmi les différentes méthodes les plus communément utilisées pour évaluer l'intensité de la douleur, nous avons choisi l'échelle numérique : il convient d'attribuer un chiffre (de 0 à 10) à la douleur ressentie, comme si vous lui mettiez une note sur 10 (10 étant le maximum douloureux imaginable).



QUELQUES CONSIGNES

Prévenir et combattre les infections

Une infection est dite associée aux soins lorsqu'elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge et qu'elle n'était ni présente ni en incubation au début de la prise en soins.

A la Clinique du Pré, une équipe opérationnelle d'hygiène est chargée de développer la prévention et la surveillance des infections.



Le personnel de la clinique est formé au respect des règles de l'hygiène hospitalière pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celle de vos proches sont également importantes.

Traitement personnel

Votre traitement personnel correspond aux médicaments que vous prenez au moment de votre admission.

Apportez votre ordonnance lors du rendez-vous avec le médecin anesthésiste, qui adaptera votre traitement durant l'hospitalisation.

À votre admission

- Apportez vos ordonnances et/ou boîtes de médicaments.
- Remettez-les à l'infirmier(ère) du service.
- Ne prenez aucun médicament sans son accord.

Substitution et conservation

La pharmacie peut fournir un médicament équivalent (même action).

Votre traitement est identifié et conservé en sécurité dans le service.

À votre sortie

Le médecin établit une ordonnance de sortie adaptée à votre état.

Vos médicaments vous sont restitués, sauf ceux utilisés ou contre-indiqués.

En cas de doute, contactez votre médecin traitant.

À retenir

Respectez les consignes du médecin anesthésiste concernant la poursuite ou l'arrêt de vos traitements.

Conformément aux recommandations nationales, la Clinique s'engage dans une politique de bon usage des antibiotiques : leur prescription est raisonnée, afin d'assurer votre sécurité et de contribuer à la lutte contre l'antibiorésistance.



Tabac

Il est fortement conseillé d'arrêter de fumer le plus tôt possible avant une intervention chirurgicale.

Une fiche d'information sur les bénéfices du sevrage est disponible sur notre site :

👉 www.cliniquedupre.fr

Une infirmière spécialisée en tabacologie peut vous accompagner dans votre démarche.

☎️ Contactez le secrétariat au 02 43 77 57 57 ou parlez-en à l'infirmier(ère) du service lors de votre arrivée.

Des substituts nicotiniques peuvent être proposés.

Je m'abstiens de fumer, vapoter et consommer de l'alcool dans les 12 heures précédant mon hospitalisation.

🚫 Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter durant le séjour.

En cas de besoin, parlez-en à votre médecin (chirurgien ou anesthésiste).

Consignes de jeûne

Je respecte les horaires de jeûne indiqués par le médecin anesthésiste.

Le jeûne n'exclut pas la prise de médicaments, si elle a été recommandée (à avaler avec un peu d'eau).

Après le dernier repas autorisé, je ne mange plus, ne bois plus et ne mâche plus de chewing-gum.

⚠️ Le non-respect du jeûne peut entraîner l'annulation de l'intervention pour des raisons de sécurité.

Les professionnels restent à votre écoute pour vous accompagner, notamment dans votre démarche de sevrage tabagique et pour vous orienter vers des services spécialisés.

Quelques consignes

- Respectez les consignes de jeûne avant l'intervention (voir recommandations du médecin anesthésiste).
- Apportez vos traitements et ordonnances à votre admission et ne prenez aucun médicament sans l'accord de l'infirmier(ère).
- Ne fumez pas, ne vapotez pas et n'alcoolisez pas dans les 12 heures précédant votre hospitalisation.
- Signalez toute allergie ou antécédent médical important au personnel soignant.
- Respectez les horaires et indications pour les soins, examens et visites.
- La Clinique veille au bon usage des antibiotiques : ils sont prescrits de manière raisonnée pour votre sécurité et pour lutter contre l'antibiorésistance.

LA SÉCURISATION DE MON PARCOURS

A chaque soin, le personnel vous demandera de décliner votre identité, c'est le premier geste de soins !

Merci de nous aider à bien prendre soin de vous tout au long de votre parcours de soins

L'identitovigilance

L'identitovigilance est un système de surveillance permettant d'anticiper les erreurs et les risques liés à une mauvaise identification des patients. Ces erreurs et risques (informations erronées) peuvent engendrer des conséquences sérieuses (erreurs médicales, préjudices, ...).

Il est recommandé de mettre à jour sa pièce d'identité à chaque changement de situation maritale car elle sera le document référence pour l'identification de votre dossier (étiquettes et bracelet d'identification, résultats d'examens, transfusion,).

BIEN IDENTIFIE



Je présente une pièce d'identité valide (CNI/passeport/titre de séjour/ permis de conduire nouvelle génération) et mes documents de couverture sociale (carte vitale, carte de mutuelle, ...)
Je signale les erreurs de saisie sur mon identité et toute modification de mon statut, adresse...



Identifiant unique au sein de
l'établissement :
dossier patient

Je confirme mon identité
au professionnel
en charge du soin

Je déclare les erreurs
pour les corriger



Bracelet d'identification



ORGANISER VOTRE SORTIE

La date de sortie est déterminée par le praticien responsable de votre hospitalisation.

Avant de partir :

- Je vérifie que je n'oublie rien dans ma chambre.
- Je récupère mon traitement personnel et mes documents (examens, cartes, ordonnances).
- Je retire la lettre de liaison et réalise les formalités de sortie.

Si votre retour à domicile présente des difficultés matérielles, financières ou psychologiques, signalez-le à l'infirmier(ère) ou contactez l'assistante sociale pour obtenir aide et conseils.

Continuité des soins

Selon la prescription médicale, vos soins peuvent se poursuivre :

- En hôpital de jour
- En établissement de soins de suite, de convalescence ou médicalisé
- En hospitalisation à domicile (HAD) avec traitement médical si nécessaire
- À domicile, en lien avec les professionnels de santé de ville (infirmier(ère), kinésithérapeute, ...)

Le médecin décide avec vous de l'orientation lors de la consultation pré-opératoire.

Pour certaines interventions, la CPAM peut proposer un accompagnement au retour à domicile (PRADO), présenté par le chirurgien. Pour toute aide dans vos démarches, vous pouvez consulter une assistante sociale.



Transport médicalisé

Le choix du transport dépend de votre état de santé et de la prescription de votre médecin. Selon vos besoins, vous pouvez bénéficier d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL).

Pour sécuriser votre sortie, il est conseillé d'en parler dès la consultation de décision d'intervention. Si vous avez déjà un contact de taxi ou d'ambulance, transmettez-le à l'infirmière des votre arrivée.

L'Assurance Maladie peut prendre en charge le transport si votre état le justifie. Le praticien responsable détermine le mode adapté en fonction de votre autonomie et de votre situation, y compris pour les patients en ALD. Vous pouvez choisir la société de transport, sauf pour les transferts vers un établissement de convalescence ou hospitalier.



HEBERGEMENT TEMPORAIRE NON MÉDICALISÉ

Si mon état de santé nécessite des soins spécifiques mais ne justifie pas une surveillance continue ou une hospitalisation, un hébergement temporaire non médicalisé peut m'être proposé.

Les raisons peuvent être :

1. Mon domicile est éloigné de l'établissement de santé.
2. Mon logement ou environnement ne sont pas adaptés à mon état de santé.
3. Isolement géographique ou social.

Lieu d'hébergement :

Résidence LE VALLON DES BOIS
37 Avenue Auguste Bartholdi
72000 LE MANS

Je séjournerai dans cet hébergement pendant 1 à 3 nuits, selon les soins nécessaires après mon intervention.

Le praticien responsable ou l'anesthésiste décidera de ce séjour et effectuera la prescription.

Prestations comprises :

- Hébergement dans un appartement
- Pension complète (petit déjeuner, déjeuner, dîner au restaurant, avec possibilité de repas en chambre selon mon profil)
- Ménage hôtelier

La réservation est gérée par la clinique, et cette prestation est prise en charge par celle-ci.

L'Expérience Patient au cœur de notre engagement !

Véritable moteur de notre stratégie,
elle nous aide à améliorer continuellement
la qualité et la sécurité des soins
dans l'ensemble de nos établissements.



Le tout nouveau

Comité Opérationnel Expérience Patient

réunit patients partenaires, praticiens, professionnels et experts
pour améliorer l'expérience des patients tout au long
de leur parcours de soins et de leur vie.

Actualités **Valorisation**
Résultats **Actions**

DROITS ET DEVOIRS

J'indique lors de ma pré-admission :

Ma personne à prévenir :

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin de séjour et sortie de l'établissement). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Ma personne de confiance :

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux. Si votre état de santé ne vous permet pas de donner votre avis, le médecin ou l'équipe consultera en priorité la personne de confiance pour prendre ces décisions.



Mes directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie. Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours.

Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation.

Représentant des usagers

La Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Les membres de cette commission sont soumis au secret professionnel.

Son fonctionnement :

La CDU se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire. L'ordre du jour est arrêté par le président, en relation avec les membres de la commission.

La CDU produit un rapport annuel qui sera l'un des outils utiles à l'élaboration de la politique de la qualité, de la sécurité et de l'accueil des patients.

Pour tout renseignement vous pouvez obtenir un rendez-vous avec un membre de la CDU en contactant le pôle qualité/sécurité des soins au 02.43.77.58.71 (jours ouvrables de 9h à 17h).



RGPD : Règlement Général sur la Protection Données personnelles

Le RGPD est le nouveau règlement européen 2016/679 sur la protection des données personnelles du 27 avril 2016 qui est entré en application le 25 mai 2018. Ce présent règlement a pour but de renforcer les droits des personnes en matière de protection de données et responsabiliser les acteurs traitants des données. Ce règlement vient modifier et compléter la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés.

Traitement de vos données à la Clinique :

La Clinique du Pré est amenée à recueillir et à conserver dans un dossier, votre dossier patient, des informations de données à caractère personnel vous concernant dont des données de santé. La Clinique dispose d'un dossier patient informatisé et d'un dossier patient papier pour les éléments non informatisés.

Dans le cadre de votre parcours de soins, les logiciels suivants peuvent être utilisés et détenir des informations vous concernant :

- Trajectoire : permet d'organiser votre sortie vers un établissement d'aval.
- Le dossier communiquant en cancérologie : permettant aux praticiens du territoire de discuter de votre prise en charge dans le cadre de votre parcours de soins du cancer.



Accès au dossier médical

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 formulant la demande auprès de la direction de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit 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 une 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.

CNIL

La Clinique dispose d'un système d'information conforme aux exigences de la CNIL, dans lequel est hébergé votre dossier médical informatisé.

Avec votre accord, certaines données peuvent être partagées avec d'autres professionnels de santé pour améliorer la qualité et la continuité de vos soins (meilleure coordination, diagnostic plus rapide, prévention des interactions médicamenteuses, réduction des examens).

Conformément à la réglementation CNIL, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

Conservation du dossier

Votre dossier papier est conservé 20 ans après votre dernière hospitalisation (art. R.1112-7 CSP) et trente ans pour votre dossier transfusionnel sur les serveurs sécurisés de la Clinique du Pré.

Accès aux informations

Seuls votre médecin et le personnel autorisé peuvent consulter votre dossier. Avec votre accord, certaines informations peuvent être partagées pour assurer la continuité des soins. Les données de facturation sont transmises à votre assurance et mutuelle.

Vos droits

Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement, l'opposition ou la limitation du traitement de vos données, ainsi que retirer votre consentement à tout moment.

Contact : contact@clinique-du-pre.fr
(justificatif d'identité requis).

En cas de difficulté, vous pouvez saisir la CNIL.

Pourquoi la Clinique tient-elle un dossier sur vous ?

La constitution d'un dossier patient est obligatoire. Il permet d'assurer votre suivi médical, de garantir la continuité des soins et d'adapter au mieux votre prise en charge. Les données administratives sont également nécessaires à la facturation des soins et prestations.

Dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement, certaines de vos données personnelles et médicales peuvent être consultées par du personnel interne habilité et soumis au secret professionnel, afin de recueillir les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins.

Votre adresse e-mail peut également être utilisée pour l'enquête nationale E-Satis, menée par la Haute Autorité de Santé, visant à évaluer la satisfaction des patients.

Questionnaire de satisfaction

Vos retours sont importants pour nous aider à améliorer nos pratiques

En cas de difficulté rencontrée pendant le séjour, je demande à rencontrer le cadre infirmier du service.

Une enquête annuelle, appelée E-SATIS, est organisée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Vous pourrez être sollicité(e) pour exprimer votre satisfaction via un lien vers un site internet dédié.

Pour cela, il suffit de transmettre votre adresse mail lors de votre admission.

15 jours après votre sortie, vous recevrez un mail afin de participer à l'enquête nationale de satisfaction « E-SATIS »

Plaintes ou Réclamations

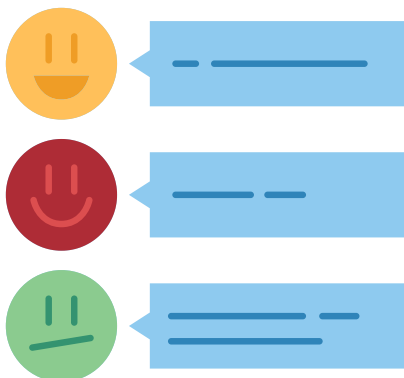
Si vous n'êtes pas satisfait du service rendu ou si vous estimez avoir subi un préjudice, vous pouvez saisir la Commission Régionale et Interrégionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) :

CRCI
Tour Galliéni II
36 avenue du Général de Gaulle
93185 Bagnolet Cedex

Satisfaction

N'hésitez pas également à nous adresser vos remerciements ! Que ce soit sur papier libre, par mail ou via nos réseaux.

Nous serons très heureux de les lire et d'en prendre connaissance !



Toute réclamation doit être adressée par écrit par le patient ou sa famille au Directeur de l'établissement, qui instruira la plainte.



Dons d'organes et de tissus

Depuis le 1er janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France.

Ce décret ne modifie pas les 3 grands principes de la loi bioéthique qui sont le consentement présumé (nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus présumés), la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Les 3 modalités de refus sont précisées :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site : registrenationalderefus.fr
- Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document, daté et signé, à un proche

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

De plus, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus. Pour plus d'information : www.dondorganes.fr

Règles élémentaires de savoir vivre :

Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision

Evitez les conversations trop bruyantes

Ne détériorez ni les locaux, ni le matériel mis à votre disposition

Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel

Sécurité des établissements

Pour la sécurité de tous, nous vous invitons à signaler tout comportement suspect et/ou anormal auprès du personnel de l'établissement. Des actions de prévention et de sécurisation sont mises en œuvre conformément au Plan National Vigipirate.

Charte de laïcité

Dans notre établissement, nous garantissons un accueil et des soins respectueux des convictions de chacun.

Pour les professionnels :

- Neutralité et bienveillance dans l'exercice de leurs missions.
- Adaptation aux demandes spécifiques des patients (régimes, accompagnement...).

Pour les patients et visiteurs :

- Respect mutuel et dignité de chacun.
- Pas de prosélytisme ni de perturbation du fonctionnement de l'établissement.
- Expression discrète des convictions religieuses, dans le respect des règles et de la sécurité.
- Formulation respectueuse des besoins liés aux convictions.

L'objectif : un environnement respectueux, ouvert et sécurisé pour tous.



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.

DÉMARCHE QUALITÉ

La Clinique du Pré s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité.

Cette démarche est formalisée dans une politique dont le principal objectif est la sécurisation de la prise en soins des patients.

L'ensemble des professionnels est sensibilisé à la démarche.

La mise en place de notre organisation doit satisfaire aux exigences légales de la Haute Autorité de Santé au travers de la procédure de Certification.

La Certification est un mode d'évaluation des établissements de santé (hôpitaux et cliniques).

Elle porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient.

Cette évaluation est effectuée par des professionnels indépendants.

Cette procédure conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), permet notamment :

- De s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- De promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de la clinique
- D'améliorer la prise en charge et la satisfaction des patients

Vous pouvez consulter le niveau de Qualité atteint de la Clinique du Pré sur le site de la HAS.



Des indicateurs sont issus de votre dossier d'hospitalisation afin d'améliorer la prise en charge et la coordination des soins. Vous pouvez accéder aux résultats sur le site internet QualiScope, accessible via le site de la HAS : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques.

POSSIBILITÉ DE DÉCLARER LES EI

Si vous estimez que votre santé a été altérée lors d'un acte de soins dont vous avez bénéficié, événement indésirable ou infection associée aux soins, adressez-vous au professionnel de santé qui vous a pris en soin. Il pourra évaluer avec vous le lien entre votre état de santé et les soins qui vous ont été prodigués et signaler cet événement indésirable.

Vous pouvez également effectuer vous-même cette démarche sur le portail dédié : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Votre déclaration sera transmise à l'Agence régionale de santé, qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements. Elle vous informera également des suites données à votre signalement.

Bientraitance/Maltraitance

La Clinique du Pré s'engage à promouvoir la bientraitance auprès des équipes de soins, dans le cadre de son projet de soins.

Une démarche globale de prise en charge du patient et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance, est mise en œuvre (charte de la bientraitance).



Une écoute et un accompagnement sont à votre disposition (psychologue, assistante sociale) ainsi que des contacts dédiés pour toute situation de maltraitements (affiche en service ou livret auprès du personnel soignant)

Vaccination

La Clinique du Pré, en lien avec le service de médecine du travail, veille à la vaccination de ses professionnels et promeut les vaccinations anti-grippales.

Les professionnels sont incités chaque année à recevoir le vaccin contre la grippe, lors d'une campagne de vaccination dédiée.



COMPRENDRE MA FACTURE

Ma facture me sera envoyée environ 6 semaines après mon retour à domicile.

Une fois en votre possession, la facture acquittée sera à envoyer à votre mutuelle.

ETABLISSEMENTS DE SANTE PREVES BORDEREAU DE FACTURATION DESTINE A L'ASSURE(E) OU AU PATIENT Date de la facture AMP: 13/02/2015

Identification de l'organisme complémentaire Code

Identification de l'établissement N° FINRES 720000199 CODE CATEGORIE 128 Références à rappeler Clé facture P N° de lot N° de facture 001952046 N° d'entrée 15000529.00 N° PSC N° feuillet 1 / 3 Signature de l'assuré(e) Absence de signature

CLINIQUE CHIRURG DU PRE 13 AVE REINE LAZARUS 72018 LE MANS CEDEX2

ST LYONNAIS

L'assuré(e) Nom de naissance et prénom(s) suivi s'il y a lieu du nom d'usage

Montant pris en charge par l'assurance maladie obligatoire (AMO)

Montant restant à charge du patient

Conditions de prise en charge du bénéficiaire des soins

Malade OUI Maternité NON AT/MP NON Accident causé par un tiers..... NON Exonération forfait journalier.... NON Si oui, date Régime Alsace Moselle NON

Frais de structure et de soins

T	MT	DMT	D	Code	Période Du	au	P.U.	Quant.	Coef.	Me. Facturé	Base remb R.O.	Taux	Me. AMO	Me. AMC	Assuré(e) R.A.C.
T			C	GSC	18/01/15	03/02/15	3830,96	1	1,00	3830,96	3830,96	100	3542,96		
T			C	FJ	18/01/15	02/02/15	18,00	16	1,00					288,00	

FJ: Forfait journalier appliqué pour tous les séjours

Montant pris en charge par l'assurance complémentaire (AMC)

Sous-total 1 3830,96 3830,96 3542,96 288,00

Produits de la IPP facturables et spécialités pharmaceutiques

T	MT	DMT	D	Code	Prescr.	Date Insp.	P.U.	Quant.	Me. Facturé	Base remb R.O.	Taux	Me. AMO	Me. AMC	Assuré(e) R.A.C.
T			C	PII	721702066	19/01/15	1887,90	1	1887,90	1887,90	100	1887,90		

Code de l'intervention : ici dispositif implanté (prothèse, stent,...)

Sous-total 2 1887,90 1887,90 1887,90

Sous-total 1+2 5718,86 5718,86 5430,86 288,00

Relevé des honoraires médicaux, paramédicaux et actes de laboratoire

TI	NI	Prescr.	ISp	Débutant	ISp	ETIC	Date	Code	ID	P.U.	Mod	Rem	Coef.	Code	Me. facturé	DP	Base Remb	Taux	Me. AMO	Me. AMC	Assuré
TI	01						19/01/15			19,29	11	1,00			19,29		19,29	100	19,29		
TI	01						19/01/15			880,28	17	1,00			1437,50	DP	937,50	100	937,50		500,00

ADI: Acte d'imagerie (hors échographie)

ADC: Acte de chirurgie

Conformément aux articles L.6154-1 à L.6154-6 du code de la Santé Publique, les praticiens de la Clinique du Pré exercent à titre libéral.

La Clinique ne peut donc être tenue responsable des honoraires perçus par les praticiens.

N'hésitez pas à vous rapprocher de vos praticiens (chirurgiens et anesthésistes) pour connaître leurs honoraires avant votre séjour.



Se rendre à la Clinique du Pré

En transport en commun :

- Tramway : ligne Haute Venelle-Clinique du Pré
- Vélo

En transport routier :

- Autoroute A11, sortie Le Mans Nord, puis direction Angers, sortie Université, Clinique du Pré
- Autoroute A11, sortie n° 8 Le Mans Centre-Université – Clinique du Pré
- Rocade du Mans, sortie université-Clinique du Pré



Coordonnées GPS: 48.01931410550505,0.1629207550038663



Clinique du Pré

Le Mans

13, Avenue René Laënnec

72000 LE MANS

Tél: 02 43 77 57 75

contact@clinique-du-pre.fr