



# La Clinique Marcel Sembat vous souhaite la bienvenue !



**Vos représentants des usagers** [Cliquez ici pour plus d'infos](#) 

Vous avez une question, une suggestion, une difficulté ou simplement besoin de **soutien** ?

Ils sont là pour **vous accompagner** dans vos démarches spécifiques à votre prise en charge !

## Pour les contacter :

### Association Ligue Nationale contre le Cancer

- Véronique BROUZES, Représentante des Usagers  
**vbrouzes@yahoo.com**
- Said CHABI, Représentant des usagers suppléant  
**e\_chabi@yahoo.fr**

### Association Le Lien

- Brigitte COTTARD BOULLE, Représentante des Usagers  
**bcboulle@gmail.com**
- Claude RAMBAUD, Représentante des usagers suppléante  
**reseausante@hotmail.fr**



# BIENVENUE DANS LE SERVICE DE SOINS

**Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter les soins appropriés et être à votre écoute !**

A votre arrivée, l'infirmière et l'aide soignante vous poseront quelques questions pour mieux vous connaître, notamment au sujet de vos traitements.

## **Quelques informations utiles :**

- Le petit-déjeuner et les médicaments sont distribués à partir de 8h30 le matin.
- Le déjeuner est servi à partir de 12h15 et le dîner à partir de 18h15.

## **Un numéro utile:**

- **Standard : 01 47 11 99 15**

**Utilisez plutôt la sonnette que de vous déplacer dans le couloir ou au poste de soins.**

**Le soignant qui viendra répondre dans votre chambre sera à votre écoute.**

**Si vous l'interpelez au milieu de son soin ou d'une transmission, il sera moins disponible.**





INSTITUT DE L'ENFANT

Clinique Marcel Sembat  
Ramsay Santé



# L'Institut de l'Enfant vous recommande les applications suivantes :



UN SOMMEIL  
DE MARMOTTE

[Cliquez ici pour accéder au site internet](#)

**Votre enfant est souvent agité, fatigué ou a du mal à se concentrer à l'école ?**

Et si la cause des troubles du comportement de votre enfant venait d'un trouble de son sommeil ?

Découvrez-le grâce à **Sommeil de Marmotte**, une nouvelle application **100% GRATUITE** créée par des médecins.



[Cliquez ici pour accéder au site internet](#)

**Libérez le potentiel émotionnel et mental de votre enfant !**

Équipez vos enfants pour leur apprendre à mieux **vivre avec leurs émotions** :

- Suivez et accompagnez vos enfants au quotidien
- Ne passez plus à côté d'un mal-être
- Détectez précocement quand votre enfant a besoin d'aide



[Cliquez ici pour accéder au site internet](#)

**Un outil qui permet de suivre les étapes du projet de parentalité jusqu'à 2 ans de votre enfant !**

- Des articles rédigés par des professionnels et proposés en fonction de l'étape à laquelle vous vous trouvez. Ainsi qu'un calendrier présentant tous les événements des **1000 premiers jours**.
- Application **100% GRATUITE** !



# SOMMAIRE

## Vos tarifs

- Quelques repères pour comprendre votre prise en charge
- Vous êtes assuré(e) social(e)

## Vos services

- Wifi
- Coffre-fort
- Télévision
- Ramsay service en ligne
- Elior service & restauration

## Vos droits

- Vos droits
- Loi Léonetti du 22 avril 2005 : droit du malade et à la fin de vie
- Directives anticipées
- Vos données personnelles et le RGPD
- Dossier Médical Patient - DMP
- Mon Espace Santé
- Qu'avez-vous pensé de votre prise en charge ?

## Information sanitaire

- Hygiène & COVID-19
- Je suis isolé(e)... comment faire ?

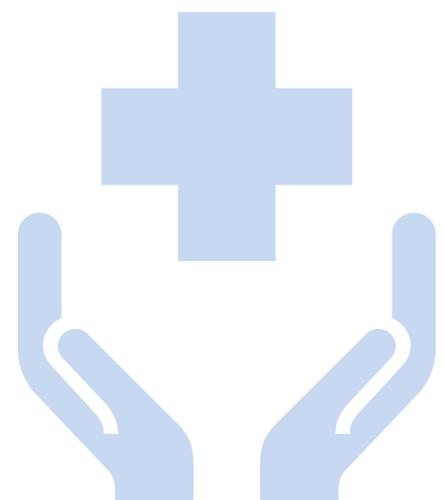
## Médicaments

- Traitements personnels

## Chartes hospitalières

- Charte de la personne hospitalisée
- Charte hospitalière enfant
- Charte hospitalière de la personne handicapée

Pour accéder à la page, cliquez sur le chapitre désiré





# Vos tarifs

## Quelques repères pour comprendre votre prise en charge

Certaines prestations ne sont pas remboursées par la sécurité sociale, elles sont le plus souvent prises en charge par les mutuelles. Renseignez-vous le cas échéant auprès de votre mutuelle afin d'obtenir une prise en charge qui évitera d'avancer les frais.

Vous pouvez obtenir des renseignements ou réserver des suppléments hôteliers en téléphonant au 01 47 11 99 25 de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

### Choix des prestations hôtelières :

(Votre choix sera respecté selon les disponibilités de l'établissement)

○ En supplément    ✓ Disponible en supplément    ✗ Indisponible

| Tarif par jour :<br>Toute journée<br>commencée est due | Prestations |                     | Télévision<br>(7€/jour) | Wi-Fi<br>(5€/jour) | Téléphone :<br>forfait ouverture de<br>ligne (5€/jour) | Commande<br>Taxi | Pause<br>gourmande | Pause gourmande<br>pour mon<br>accompagnant | Trousse de<br>toilette<br>bien être |
|--|-------------|---------------------|-------------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|---|-------------------------------------|
|  | Ambulatoire | Espace<br>Collectif | 0 €                     | ○                  | ○  | ○                | ✗                  | ✗   | ✗                                   |
| Bulle<br>Classique<br>Endoscopie                       |             | 90€                 | ✓                       | ✓                  | ✗  | ✓                | ✓                  | ✗   | ✗                                   |
| Bulle Plus   |             | 140 €               | ✓                       | ✓                  | ✓  | ✗                | ✗                  | ✗   | ✗                                   |
| Bulle<br>Confort                                       |             | 170 €               | ✓                       | ✓                  | ✓  | ✓                | ✓                  | ✓   | ✓                                   |

| Tarif par jour :<br>Toute journée<br>commencée est due | Prestations     |                   | Télévision<br>(7€/jour) | Wi-Fi<br>(5€/jour) | Téléphone<br>forfait ouverture de<br>ligne (5€/jour) + coût<br>de communication | Petit-Déjeuner<br>Plaisir<br>(8€/jour) | Déjeuner<br>Plaisir<br>(15€/jour) | Dîner<br>plaisir<br>(15€/jour) | Lit<br>Accompagnant<br>avec Petit-<br>déjeuner<br>(50€/nuit) | Repas<br>accompagnant<br>(10€/repas) | Trousse de toilette<br>bien être (10€) | Linge<br>Peignoir &<br>Chausson (10€) | Commande Taxi |
|--|-----------------|-------------------|-------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------|
|  | Hospitalisation | Chambre<br>Double | 0 €                     | ○                  | ○   | ○                                      | ○                                 | ○                              | ○  | ✗                                    | ○                                      | ○                                     | ○             |
| Solo<br>Classique                                      |                 | 260 €             | ✓                       | ✓                  | ✓   | ✓                                      | ○                                 | ○                              | ○  | ○                                    | ○                                      | ○                                     | ○             |
| Solo Confort   |                 | 360 €             | ✓                       | ✓                  | ✓   | ✓                                      | ✓                                 | ✓                              | ✓  | 1 repas par jour                     | ✓                                      | ✓                                     | ○             |
| Solo Grand<br>Confort                                  |                 | 510 €             | ✓                       | ✓                  | ✓   | ✓                                      | ✓                                 | ✓                              | ✓  | 1 repas par jour                     | ✓                                      | ✓                                     | ✓             |

**Arrêté du 30 mai 2018 "Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins".**



# Vous êtes assuré(e) social(e)

## Frais fixes pris en charge par la Caisse d'Assurance Maladie

### Le forfait de séjour et de soins dénommé « Groupes Homogènes de Séjour » (GHS) inclut :

- Les prestations d'accueil et d'hébergement (hors chambre particulière et suppléments hôteliers tels qu'indiqués ci-dessous),
- Les prestations d'environnement technique,
- Les prestations relatives aux produits sanguins et aux médicaments

### Les actes médicaux :

- Les honoraires des praticiens (sauf les dépassements d'honoraires), frais de laboratoires, de radiographies...
- Les honoraires des praticiens sont fixés par l'assurance maladie en fonction de la classification commune des actes médicaux

## Frais pouvant être pris en charge par votre mutuelle ou restant à votre charge à valider auprès de votre mutuelle avant l'hospitalisation

### • Le forfait journalier :

Il représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Vous en êtes exempté :

- Si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 1.15 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- Si vous êtes hospitalisée à partir du 6ème mois de grossesse.
- Si les soins concernent un bébé de moins de 1 mois.
- Si le patient travaille à la SNCF ainsi que les membres de sa famille ayants-droits.
- Si le patient bénéficie du régime local Alsace-Moselle

### • Le ticket modérateur :

Il correspond à la partie des frais non remboursés par la sécurité sociale notamment lorsque l'hospitalisation donne lieu à la réalisation d'un acte d'un tarif inférieur à 120 euros (chiffre pour 2011) ou pour les patients en séjour médecine d'observation. Dans ce cas là, l'assurance maladie ne prend en charge que 80% des frais d'hospitalisation.

Les 20% restants sont à votre charge ou à la charge de votre mutuelle.

### • La participation assurée transitoire :

Pour les actes dépassant 120 euros, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24 euros.

### • Les dépassements d'honoraires :

Les praticiens exerçant en secteur 2 sont autorisés à demander des dépassements d'honoraires. Avant toute intervention, ils se tiennent à votre disposition pour vous donner toute information et vous demander votre accord préalable. Sont également inclus :

- Les suppléments hôteliers que vous demandez télévision, téléphone et autres prestations de confort.
- Les prestations spécifiques liées aux accompagnants : lits, repas.
- La chambre particulière que vous demandez lorsqu'elle n'est pas exceptionnellement prescrite pour raison médicale



# Wifi

**Accédez au Wifi haut débit en illimité !**

**Si vous ne parvenez pas à vous connecter, rendez-vous à l'accueil.**

**1**

Je sélectionne le réseau :  
**Wifi Patients-Visiteurs**

**2**

Je clique sur la notification  
qui s'affiche et cela ouvre la  
page internet du portail de  
connexion Wifi.

**3**

Je crée mon compte  
directement en ligne en  
cliquant sur "inscription" ou  
je demande mes identifiants  
personnalisés à l'accueil et  
clique sur "connexion".



# Coffre-fort

## FERMER VOTRE COFFRE-FORT

Appuyez sur ENTER  
Composez votre code de 4 chiffres  
Maintenez la porte fermée  
Appuyez sur ENTER  
Puis CLOSE

## OUVRIR VOTRE COFFRE-FORT

Appuyez sur ENTER  
Composez votre code de 4 chiffres  
Appuyez sur ENTER



Laissez la porte ouverte  
après votre départ. Merci.

# Télévision

Si vous avez besoin d'aide pour mettre en fonctionnement votre poste de télévision, vous pouvez vous rapprocher de l'Aide Soignante ou de l'Infirmière de votre service.



Merci de penser aux personnes autour de vous lorsque vous réglez le volume.



# Ramsay service en ligne

Le nouveau Ramsay Services (web et application) vous propose, en plus de la refonte de l'interface utilisateur du parcours de pré-admission (MCO), de nombreux nouveaux services pour vous offrir une expérience de bout en bout lors de votre hospitalisation. **Des tablettes à l'accueil sont également à votre disposition pour réaliser votre inscription en ligne.**

Vous pouvez désormais :

- Accéder à des **informations de prévention**, santé et bien-être rédigées par des experts.
- Souscrire une **assurance** prolongation ambulatoire.
- Accéder à l'**annuaire des praticiens** du groupe et à nos services de géolocalisation (établissements, urgences et temps d'attente aux urgences).
- Vous faire livrer vos **médicaments à domicile**.



À vos côtés pour votre santé

J'ai besoin de :

[Cliquez sur l'image pour accéder au site internet](#) 

- [> Trouver un service d'urgence](#)
- [> Me faire livrer mes médicaments](#)
- [> Trouver un praticien](#)
- [> Acheter un produit de santé ou de bien-être](#)

Un autre besoin ? [Découvrez tous nos services ici](#)



# Elior service & restauration



**Petit-déjeuner à commander avant 16h la veille auprès des infirmières ou aides-soignantes.**



| Code                    | Aliments  | Boissons  |
|-------------------------|---|---|
| PDJ                     | Beurre + au choix : Biscotte / pain de mie / gâteaux secs + compotes de pommes + confiture + yaourt nature ( + viennoiserie le dimanche ) + sucre | Au choix : café/thé/lait/chocolat chaud                         |
| PDJ PPO1                | Compote de pommes + yaourt nature + sucre   | Au choix : café/thé/lait/chocolat chaud                         |
| PDJ Thé                 | Compote de pommes + yaourt nature + sucre   | thé   |
| PDJ POP                 | Biscotte + confiture / beurre + sucre   | thé   |
| PDJ Dentaire            | Yaourt nature + sucre + compote de pommes + sucre   | Lait froid + chocolat en poudre + jus de pomme                  |
| PDJ Dent 2              | 2 petits pot de glace (ou Gervais à boire) + 2 yaourts + compote en gourde  |   |
| PDJ BRITISH*            | Petit pain + beurre + jambon tranche + Cantafrais + Emmental  | Au choix : café/thé/lait/chocolat chaud/infusion + jus d'orange |
| PDJ Continental*        | Petit pain + beurre + miel + confiture Bonne Maman + yaourt nature + croissant  | Au choix : café/thé/lait/chocolat chaud/infusion + jus d'orange |
| PDJ Plaisir diabétique* | Petit pain + beurre + fruit frais + yaourt nature (sans sucre)  | Au choix : café/thé/lait/chocolat chaud/infusion + jus d'orange |

\*Les petits-déjeuners en **orange** sont inclus dans certaines formules : "Petit-déjeuner plaisir". Si non inclus, il y aura un supplément de 8€ par petit-déjeuner plaisir commandé.



# Elior service & restauration

**Possibilité de commander une collation supplémentaire avant 20h la veille auprès des infirmières ou aides-soignantes.**

| Code                     | Aliments   | Boissons                                    |
|--------------------------|--|---|
| Ambu adulte              | Compote de fruits + yaourt nature + sucre + madeleine + galettes bretonnes | Eau 50cL                                    |
| Ambu adulte diabétique   | Pain + beurre + compote + yaourt nature + sucre                            | Eau 50cL                                    |
| Ambu enfant              | Petit pot de glace vanille/chocolat (ou Gervais à boire) + madeleine       | Jus de pommes                               |
| Ambu enfant diabétique   | beurre + yaourt nature + édulcorant  | Jus de pommes                               |
| Ambu tout petit          | Compote  | briquette de lait 20cL                      |
| Amygdales enfant         | Petit pot de glace (vanille/chocolat) ou Gervais à boire                   | Jus de pommes                               |
| amygdales tout petit     | Petit pot de glace vanille/choc (ou Gervais à boire)                       | briquette de lait 20cL                      |
| Pause énergie            | Carré de chocolat + compote de pommes + muffin                             | Café/thé/lait/chocolat chaud + jus de pomme |
| Pause énergie diabétique | Compote de pommes  | Jus de pommes                               |



# Elior service & restauration

## MENU CLASSIQUE

### Lundi

#### DEJEUNER

Salade douceur  
Omelette piperade, riz au  
piment d'Espelette  
Yaourt nature  
Fruit frais

#### DINER

Potage de légumes  
Couscous  
Fromage frais ail et fines  
herbes  
Entremet chocolat

### Jeudi

#### DEJEUNER

Concombres Tzatziki  
Sauté de dinde milanaise  
et mini Farfalle  
Saint Paulin  
Mousse café

#### DINER

Potage de légumes  
Boulettes au bœuf  
en tajine  
Yaourt nature  
Fruit frais

### Mardi

#### DEJEUNER

Salade coleslaw  
Escalope viennoise  
ratatouille coquillettes  
Fromage fondu  
Compote pommes pêches

#### DINER

Potage de légumes  
Parmentier de poisson  
Yaourt nature  
Fruit frais

### Vendredi

#### DEJEUNER

Taboulé  
Colin sauce aneth  
purée de carottes  
Fromage frais nature  
Fruit frais

#### DINER

Potage de légumes  
Tortis bolognaise  
Tome des Pyrénées  
Compote de pommes

### Mercredi

#### DEJEUNER

Macédoine de légumes  
Sauté de porc provençal  
semoule brocolis  
Fromage Blanc  
Fruit frais

#### DINER

Velouté de carottes  
Risotto au poulet  
champignons  
Mimolette  
Flan caramel

### Samedi

#### DEJEUNER

Carottes râpées  
Filet de lieu concassé  
tomates riz courgettes  
Yaourt nature  
Liégeois vanille

#### DINER

Potage poireaux PDT  
Poulet coulis tomates  
polenta  
Edam  
Fruit frais

#### DEJEUNER

### Dimanche

#### DINER

Salade de chou fines herbes  
Daube de bœuf pommes de  
terre carottes  
Camembert  
Paris Brest

Potage de légumes  
Gratin de pâtes au jambon  
Yaourt nature  
Fruit frais



## MENU PLAISIR

Inclus dans certaines formules en fonction de votre chambre  
Si non inclus, il y aura un supplément de 15€ par repas.

### Lundi

#### DEJEUNER

Salade douceur  
Filet de poulet concassée  
de tomates pâtes au pesto  
Les 2 vaches bio + 1 sucre  
Brochette d'ananas

#### DINER

Potage de légumes  
Gratin de légumes, salade  
de mâche et vinaigrette  
Produit laitier  
Macaron framboise

### Jeudi

#### DEJEUNER

Salade douceur  
Saumon, mousseline  
d'artichauts et fondue de  
tomates à la grenade  
Chèvre tine  
Salade de fruits exotiques

#### DINER

Potage de légumes  
Macaronis sauce forestière  
Produit laitier  
Secret citron

### Mardi

#### DEJEUNER

Carottes râpées sauce aux  
agrumes  
Lentilles de Vendée revisitées  
à la tomate, pâtes au  
curcuma et citron  
Chèvre tine  
Choux chocolat

#### DINER

Velouté de légumes verts et  
pomme de terres  
Crevettes sauce basquaise,  
pâtes gnocchetti infusées à la  
citronnelle et courgettes  
Petits roulés Fol épi  
Salade de fruits exotiques

### Vendredi

#### DEJEUNER

Carottes râpées sauce aux  
agrumes  
Cabillaud sauce yuzu, duo  
de riz, crème butternut  
Les 2 vaches bio + 1 sucre  
Macaron framboise

#### DINER

Potage de légumes  
Blanc de volaille en croûte  
d'herbes, fondue de  
tomates écrasé de  
pommes de terre  
Chèvre tine  
Brochette d'ananas

### Mercredi

#### DEJEUNER

Opéra de saumon  
Blanc de volaille en croûte  
d'herbes, fondue de tomates  
écrasé de pommes de terre  
Yaourt nature Cléry le Petit +  
1 sucre  
Brochette d'ananas

#### DINER

Velouté de carottes et touche  
de crème  
Mijoté de légumes aux épices  
indiennes, riz basmati  
Camembert  
Mousse au chocolat

### Samedi

#### DEJEUNER

Parfait à la truite et aux  
asperges  
Parmentier de canard, salade  
de mâche et vinaigrette  
Chèvre tine  
Secret citron

#### DINER

Velouté de carottes et  
touche de crème  
Crevettes sauce  
basquaise, pâtes  
gnocchetti infusées à la  
citronnelle et courgettes  
Petits Roulés Fol épi  
Mousse au chocolat

### Dimanche

#### DEJEUNER

Opéra de saumon  
Bœuf, jus aux épices, semoule aux pignons  
de pin et carottes au cumin  
Fromage blanc nature Cléry le Petit + 1 sucre  
Paris Brest

#### DINER

Velouté de légumes verts et pomme de terre  
Parmentier de cabillaud, purée de patate  
douce et salade de mâche  
Camembert  
Salade de fruits exotiques



# INFORMATION PATIENT

# Vos droits

**Participez,  
en tant qu'acteur,  
à l'amélioration continue  
de la qualité  
de votre prise en charge.**

## Personne à prévenir / personne de confiance

Des personnes de votre entourage (désignées par vous-même) peuvent vous accompagner tout au long de votre prise en charge :

- **La personne à prévenir** peut vous aider sur les aspects organisationnels ou administratifs.
- **La personne de confiance** peut vous accompagner dans vos démarches, vous assister lors des entretiens médicaux et vous aider dans la prise de décisions. Elle peut également être sollicitée si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

## Représentants des usagers / bénévoles d'associations de patients

*Coordonnées affichées dans le hall d'accueil.*

Des personnes membres d'associations de patients sont disponibles tout au long de votre prise en charge :

- **Les représentants des usagers** veillent au respect de vos droits. Ils peuvent vous accompagner, vous informer et vous orienter dans vos démarches de soins.
- **Les bénévoles d'associations de patients** participent à des actions d'information, de prévention et de formation.

## Directives anticipées

**Vous avez la possibilité de nous faire part de vos directives anticipées.** Elles expriment vos souhaits concernant votre fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux) et dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté (exemple : état d'inconscience prolongé et jugé définitif).

## Réclamation

**Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de votre prise en charge.**

→ Signalez-le à la direction de l'établissement qui vous apportera une réponse. L'établissement vous avisera également des possibilités qui vous sont offertes (médiateur, commission des usagers...).

## Événement indésirable associé aux soins

Définition : événement sanitaire indésirable suspecté d'être lié aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

→ Signalez-le à la direction de l'établissement, afin qu'elle puisse y apporter des actions d'amélioration.

→ Vous pouvez également le signaler sur [Signalement-sante.gouv.fr](http://Signalement-sante.gouv.fr)

## Dossier médical

**Dossier médical partagé (DMP) sur Mon espace santé.**

Vous avez la possibilité d'y accéder. De plus, les professionnels pourront contribuer à son contenu et, sous réserve de votre approbation, le consulter.

**Demande de dossier médical.**

Vous souhaitez en obtenir une copie ou le consulter : adressez un courrier à la direction de l'établissement ou contactez l'équipe soignante qui vous guidera dans vos démarches.



**Pour toute précision, nous vous invitons à consulter le livret d'accueil, le site internet ou solliciter un professionnel de l'établissement.**





# Loi Leonetti du 22 avril 2005 : droit du malade et à la fin de vie

Selon la loi, les traitements ne doivent pas être poursuivis par une **“obstination déraisonnable”** et fait l’obligation de dispenser des soins palliatifs.

Des traitements antidouleurs efficaces peuvent être administrés en fin de vie, même s’il en résulte une mort. **Toute personne en phase terminale peut décider de limiter ou d’arrêter les traitements.**

Si le **malade est inconscient, l’arrêt ou la limitation du traitement ne peuvent être décidés que dans le cadre d’une procédure collégiale** et après consultation d’un proche ou d’une “personne de confiance” préalablement désignée par le malade. Le statut de la personne de confiance est renforcé et **son avis prévaut sur tout autre avis non médical.**

Il doit également être tenu compte des directives anticipées formulées par le malade (à condition qu’elles aient été formulées **moins de 3 ans** avant la perte de conscience).





# Directives anticipées

## La personne de confiance

*Définition légale : Loi du 4 mars*

### Désignation

- Personne majeure, à l'exception du majeur sous tutelle
- Par écrit, lors de l'admission ou au cours de l'hospitalisation sur les formulaires spécifiques
- Désignation pour la durée de l'hospitalisation ou à chaque hospitalisation
- Pas d'obligation de désigner une personne de confiance mais cela est recommandé
- Aucune personne ne peut se désigner d'elle-même personne de confiance

### Rôle

- Elle ne se substitue pas au patient
- Elle peut accompagner le patient hospitalisé dans les démarches et les décisions à prendre concernant la prise en charge médicale
- Elle peut assister aux entretiens médicaux
- Son avis est recueilli si le patient ne peut pas s'exprimer uniquement à titre consultatifs

## Les personnes à prévenir

*Aucune définition légale*

### Désignation

- Personne majeure, à l'exception du majeur sous tutelle
- Par écrit, lors de l'admission ou au cours de l'hospitalisation
- Désignation pour la durée de l'hospitalisation ou à chaque hospitalisation
- Pas d'obligation de désigner une personne à prévenir mais cela est recommandé
- Une personne à prévenir peut se désigner d'elle-même

### Rôle

- Personnes pouvant être contactées par l'équipe médicale et soignante en cas d'événements particuliers
- Elles n'ont pas accès aux informations médicales concernant le patient hospitalisé.
- Elles ne participent pas aux décisions médicales

| Accès aux informations médicales et au dossier médical      |  |                     |
|---|--|---------------------|
|   | Personne de confiance                      | Personne à prévenir |
| Participation aux décisions médicales concernant le patient | Oui, mais uniquement à titre consultatif   | NON                 |
| Participation aux démarches et entretiens médicaux          | Oui, sur demande du patient                | NON                 |
| Accès aux informations médicales concernant le patient      | Oui, sauf limitation donnée par le patient | NON                 |
| Accès au dossier médical                                    | NON  | NON                 |

## Les directives anticipées

La **loi Claeys-Leonetti de 2016**, relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de faire connaître ses souhaits. Il s'agit d'un **document écrit, rédigé par une personne majeure** par lequel elle fait connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements.

### Comment faire ?

Les directives doivent être écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, prénom, la date et le lieu de naissance du rédacteur. L'établissement propose un modèle si le patient le souhaite.

### Quelle validité ?

Ce document peut être modifié ou révoqué à tout moment **sans délai de validité**.



# Vos données personnelles et le RGPD

**Le traitement de vos données personnelles respecte les obligations réglementaires en vigueur.**

**Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** vient renforcer les dispositions de la **loi informatique et Liberté du 6 janvier 1978** et vous ouvre de nouveaux droits.

La collecte de l'ensemble de vos données personnelles à pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement . Les destinataires de vos données sont **les services administratifs et médicaux de l'établissement** ou du **Groupe Ramsay Santé**, leurs éventuels **sous-traitants**, ainsi que les **acteurs de santé tiers** associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociales, mutuelle, laboratoires ou centres d'imagerie).

Les données ne sont **conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement**, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle.

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, des droits suivants :

- Droit d'accès et de constitution
- Droit de rectification, en cas de données inexactes ou incomplètes
- Droit à l'effacement ("droit à l'oubli"), sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la récupération de vos données
- Droit d'opposition aux traitements

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, soit au directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des données qui est joignable aux adresses suivantes :

- [dpo@ramsaygds.fr](mailto:dpo@ramsaygds.fr)

## **M. le Délégué à la protection des Données**

Ramsay Santé  
39, rue Mstislav Rostropovitch  
CS 60053  
75 850 PARIS Cedex 17



**La CNIL (Commission Nationale Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.**



# Dossier Médical Patient - DMP

POUR RENFORCER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

Ici, vos informations d'hospitalisation  
sont enregistrées dans votre DMP\*



Créez votre DMP sur internet [DMP.fr](http://DMP.fr)  
ou dans les agences CPAM  
et les pharmacies

\* Pour l'enregistrement de ces  
informations dans votre Dossier Médical  
Partagé, la carte Vitale est indispensable



**DMP**  
DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

 **L'Assurance  
Maladie**  
Caisse Nationale

 **Ramsay  
Santé**

gaya.com.fr - © Adobe Stock



# Dossier Médical Patient - DMP



Le **DMP\***, c'est votre carnet de santé numérique. Il centralise de manière sécurisée toutes vos données santé. Vous y retrouvez facilement :

- ✓ les informations que vous pouvez renseigner vous-même : groupe sanguin, vaccinations, directives anticipées, coordonnées de la personne de confiance...
- ✓ les informations enregistrées par les professionnels de santé : comptes-rendus d'hospitalisation, résultats d'examens (analyses biologiques, imagerie...)

À la fin de votre séjour dans notre établissement, et une fois validés par le médecin, les documents relatifs à votre hospitalisation seront transférés automatiquement dans votre DMP.

Créez votre DMP sur internet [DMP.fr](http://DMP.fr) ou dans les agences CPAM et les pharmacies

\* Pour l'enregistrement de ces informations dans votre Dossier Médical Partagé, la carte Vitale est indispensable



Le **DMP** est strictement confidentiel et sa consultation est contrôlée :

- ✓ seuls les professionnels de santé autorisés et vous-même pouvez le consulter
- ✓ un professionnel de santé n'a pas accès à tout le contenu de votre DMP car les informations sont accessibles en fonction de sa profession et de son habilitation
- ✓ vous pouvez décider de restreindre cet accès aux professionnels de santé de votre choix
- ✓ vous décidez d'ouvrir ou de fermer votre DMP à tout moment



Pour tous, c'est la garantie de mieux connaître votre parcours de soins, les examens, traitements et médicaments qui vous ont été prescrits.

Cela vous garantit une meilleure qualité et sécurité des soins grâce à une meilleure coordination des acteurs de santé quels qu'ils soient : médecin traitant ou spécialiste, établissement de santé public ou privé, infirmière libérale, etc.



INSTITUT DE L'ENFANT

Clinique Marcel Sombat  
Ramsay Santé



L'Assurance  
Maladie



# MON ESPACE SANTÉ

L'espace numérique gratuit, personnel et sécurisé dédié à votre santé et proposé par le service public

## MON ESPACE SANTÉ VOUS PERMET DE :

- Stocker vos documents de santé en toute sécurité
- Faciliter le partage de vos dossiers médicaux avec vos professionnels de santé
- Échanger de façon sécurisée avec vos professionnels de santé



### QUI PEUT AJOUTER DES DONNÉES DANS MON ESPACE SANTÉ ?

- Vous-même**, pour ajouter les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- Votre caisse d'assurance maladie**, dépose automatiquement votre historique de soins ;
- Les professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge**.

À l'issue de votre prise en charge, nous alimenterons votre dossier médical partagé dans Mon Espace Santé avec les documents de sortie.

Vous pouvez vous y opposer en cas de motif légitime ; nous vous remercions de l'indiquer à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

### QUI PEUT CONSULTER MES DONNÉES DE SANTÉ ?

#### MON ESPACE SANTÉ EST SÉCURISÉ

Vos documents sont protégés.

**Personne ne peut voir vos documents sans votre autorisation.** En plus de vous, seuls les professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge (médecin, infirmier, pharmacien...) peuvent accéder à vos documents de santé. Mais chaque professionnel doit vous informer et vous avez le droit de vous y opposer.

Aucun autre acteur (employeur, État, Assurance Maladie, complémentaire santé, banque, assurance, etc.) ne peut accéder aux données médicales stockées dans Mon espace santé.

Les accès et actions réalisées sur votre profil sont tracés et visibles sur Mon espace santé

### QU'EST-CE QUE LA MESSAGERIE MON ESPACE SANTÉ ?

Il s'agit d'une messagerie sécurisée qui vous permet de recevoir des informations en toute confidentialité de la part de vos professionnels de santé. Le médecin responsable de votre prise en charge, pourra l'utiliser pour vous envoyer, en toute sécurité, par exemple, votre lettre de liaison à la sortie ou un duplicata d'ordonnance.

Seul un professionnel de santé peut initier un premier échange avec vous au sein de la messagerie.



**ET DEMAIN...** Mon espace santé s'enrichira d'autres

fonctionnalités, notamment des services et des applications de santé sélectionnés pour leur sérieux et leur utilité. Vous trouverez aussi un agenda pour organiser vos rendez-vous et bénéficier de rappels pour vos vaccins et dépistages.

### POUR PLUS D'INFORMATIONS



Rendez-vous sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr) depuis mon ordinateur, tablette ou smartphone.

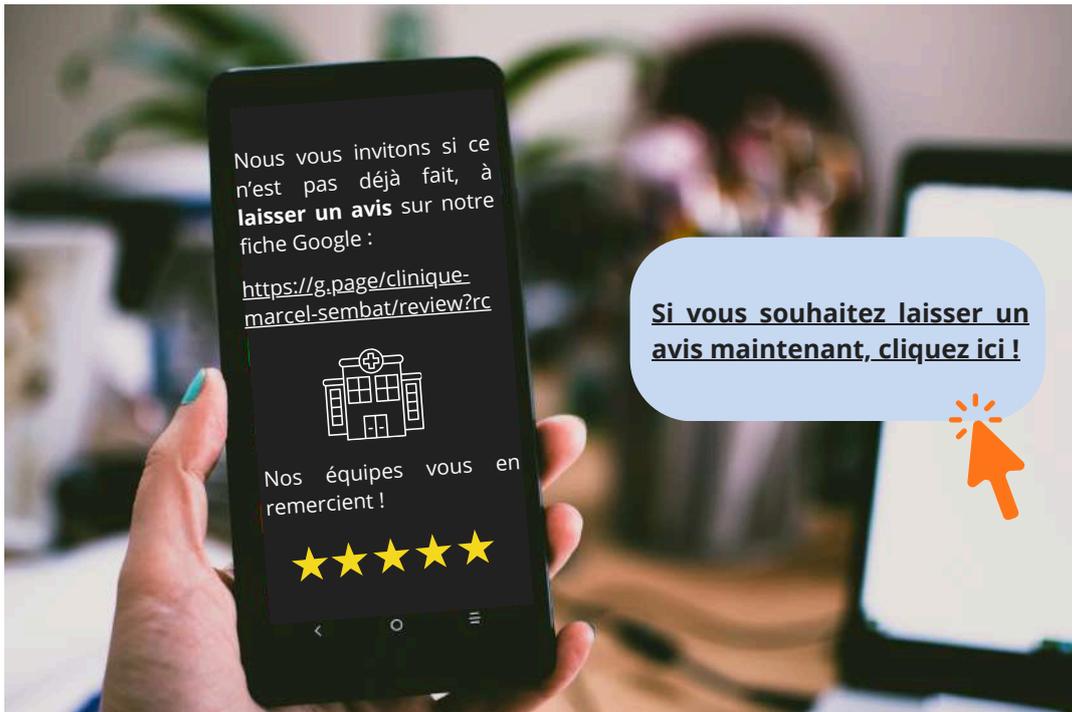
3422 Service gratuit + prix appel

Contactez-nous par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30





# Qu'avez-vous pensé de votre prise en charge ?



 Ramsay Santé  
 Clinique Marcel Sembat

 **INSTITUT DE L'ENFANT**  
Clinique Marcel Sembat  
Ramsay Santé

**Qualité des Soins**

**Votre avis est précieux et permet de nous améliorer !**

Partagez-le via notre **Questionnaire de Satisfaction Patient Etablissement** que vous recevrez le jour de votre sortie et via le **Questionnaire de Satisfaction e-Satis** de la **Haute Autorité de Santé** que vous recevrez par mail une semaine après votre sortie.

**Merci** 😊

Qualité des Soins

**VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX**

 **e-Satis**  
Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé.



# Hygiène & COVID-19



Dans le cadre de la crise sanitaire que nous traversons nous vous demandons de bien respecter les normes sanitaires.

- Respectez 1m de distance
- Bien porter le masque sur votre nez et bouche si cela est nécessaire
- Laver régulièrement vos mains et utiliser le gel hydroalcoolique à disposition
- Tousser dans votre coude



**Nous vous remercions de nous prévenir si vous êtes cas contact ou en suspicion de COVID-19**





# Je suis isolé(e)...comment faire ?

Pour votre sécurité, vous êtes isolé sur décision médicale.

Voici les consignes qui s'appliquent :

- 1 Vous ne pouvez **pas sortir** de votre chambre.
- 2 Votre porte doit rester **fermée**.
- 3 Les soignants utiliseront des **protections spéciales**.
- 4 Vos visites seront **limitées** : elles seront contrôlées et validées par l'infirmière du service.





# Médicaments



**Il est interdit de garder vos traitements personnels.**



A votre arrivée, tous vos traitements seront récupérés par l'infirmière : boîte de médicaments, pilulier, Ventoline etc...

En fonction de votre cas, ils seront gardés dans le service où vous êtes admis et seront rendus à votre sortie ou ils seront repris par votre famille lors de votre entrée.

Pendant votre hospitalisation, ce sont les médecins du service qui vous prescriront votre traitement et les infirmières vous le distribueront.





# Charte de la personne hospitalisée

- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement (...).
- 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 oeuvre 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.

Cirulaire n°DH05E/2005/SC/ BSOI (SDAA/2005/80) du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée. Le texte intégral de la charte ainsi que sa traduction en langues étrangères sont accessibles sur le site Internet : [www.sarthe.gouv.fr](http://www.sarthe.gouv.fr)





Ramsay  
Santé

## Charte de l'enfant hospitalisé

- 1 L'admission à la clinique d'un enfant n'est réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé doit être accompagné d'un ou des deux parents (ou leur substitut) jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 Les parents sont informés sur les règles de vie du service et participent aux soins de l'enfant si possible.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur les maladies et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 Tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable est écarté. Notre objectif est de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles ainsi que la douleur.
- 6 Les enfants sont pris en charge par un personnel formé à la pédiatrie, dans un secteur dédié.
- 7 La clinique s'efforce de fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 Notre équipe soignante est formée pour répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante est organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant est respectée. Il est traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Etabli à partir de la Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat de l'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

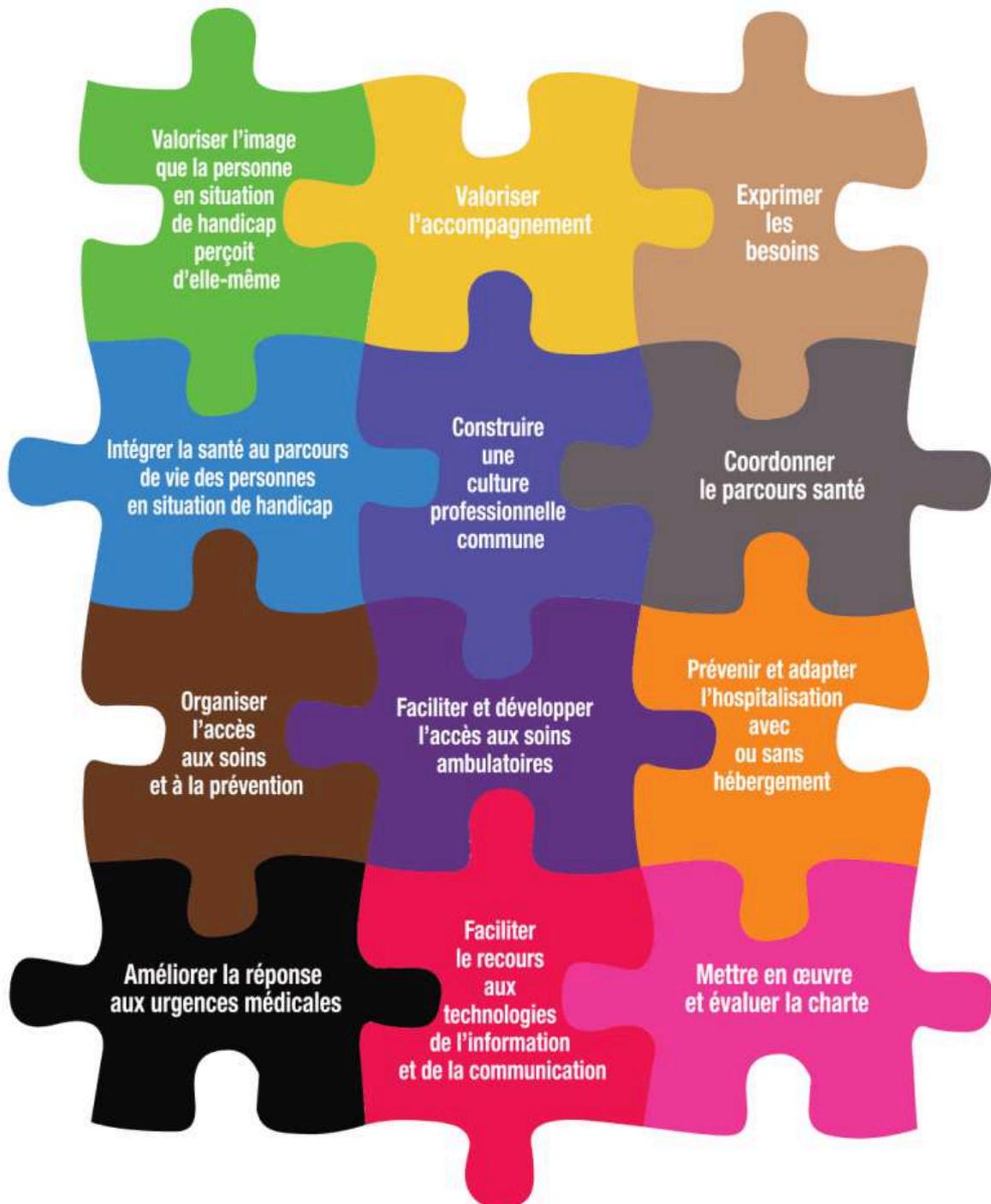
ramsaysante.com | @RamsaySante



# Charte hospitalière de la personne handicapée

## CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap





# Toute l'équipe de la Clinique Marcel Sembat vous remercie !

**Nous espérons que vous avez passé un séjour à la hauteur de vos attentes au sein de notre établissement.**

**Pour toutes autres questions, rendez-vous à l'accueil ou adressez-vous directement aux professionnels de votre service.**

