



# CLINIQUE UROLOGIQUE

— Nantes Atlantis —

Clinique Urologique Nantes-Atlantis - 5 Avenue Jacques Cartier - 44800 Saint-Herblain

## LIVRET D'ACCUEIL

Clinique Urologique Nantes Atlantis

### Patient

● **Nom d'usage :**

\_\_\_\_\_

● **Nom de naissance :**

\_\_\_\_\_

● **Prénom(s) :**

\_\_\_\_\_

● **Date de naissance :**

\_\_\_\_\_

# Se rendre à la Clinique Urologique Nantes Atlantis



## Depuis la sortie Gare Nord

Prendre le Tramway ligne 1 en direction de François Mitterrand puis descendre à l'arrêt Tourmaline ou François Mitterrand (terminus)



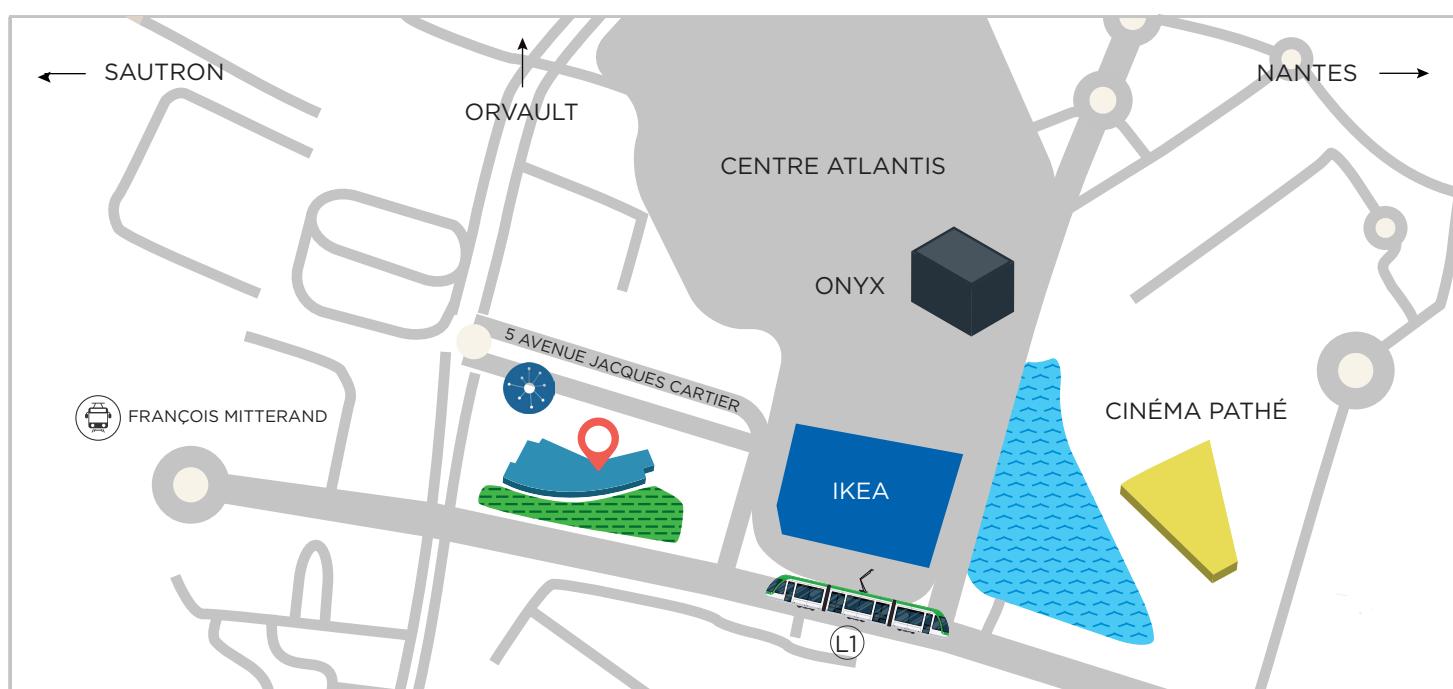
## Tramway

Ligne 1  
Arrêt Tourmaline (50m)  
ou François Mitterrand  
(100m)



## Bus

Ligne 50  
Arrêt Jacques Cartier  
Ligne 93  
Arrêt Jacques Cartier



# Bienvenue à la Clinique Urologique Nantes Atlantis

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi la Clinique Urologique Nantes Atlantis.

Soyez assuré(e) que l'ensemble du personnel met ses compétences, son professionnalisme et ses qualités humaines à votre service pour que vous puissiez bénéficier de soins et de prestations en toute sécurité.

Pour cela, nous mettons tout en œuvre pour répondre au mieux à vos besoins et attentes.

Nous sommes soucieux de vous apporter toutes les informations utiles sur les conditions de votre séjour ou de votre prise en charge. Ce livret vous présente ces informations, ainsi que l'intégralité de vos droits et des règles essentielles qui permettent à tous de bénéficier des meilleurs soins.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique est à votre disposition.

N'hésitez pas à lui faire part de vos demandes, remarques ou suggestions.

**Merci pour votre confiance.**



Camilla BELBEOCH  
Directrice de la clinique

# SOMMAIRE

P.1

PRÉSENTATION

P.4

VOTRE SÉJOUR

P.7

QUALITÉ ET  
SÉCURITÉ DES SOINS

P.10

VIE À LA CLINIQUE,  
CHARTES

P.13

VOS DROITS



# PRÉSENTATION

## LES ÉQUIPES

L'équipe des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8H00 à 18H30. Elle vous accompagnera pour les différentes formalités à accomplir dans le cadre de la création de votre dossier et de la prise en charge de vos soins.

Les équipes de soins sont présentes en continu et peuvent répondre aux appels urgents en dehors des heures d'ouverture de l'accueil (02 28 03 06 09).

Ces équipes sont pluri-professionnelles. Elles sont composées de chirurgiens, d'anesthésistes, d'infirmiers, d'aides-soignants, de cadres de santé, d'agents de service hospitaliers, de pharmaciens et de préparateurs en pharmacie. Ensemble, Ils collaborent afin de vous offrir de meilleures qualité et sécurité des soins, un confort de prise en charge et une écoute attentive.

Un badge sur la tenue de travail vous permet d'identifier les professionnels et, ainsi, de vous adresser à la bonne personne.



## L'ÉQUIPEMENT

La clinique est équipée de 5 salles d'opération et d'une salle de surveillance post-interventionnelle de 10 places.

La qualité des soins et le bien-être des patients sont au cœur des préoccupations de la clinique. Celle-ci investit dans des équipements innovants avec des techniques chirurgicales de pointe, moins invasives, qui permettent aux patients une récupération plus rapide et donc un séjour hospitalier plus court.

Ainsi, la clinique bénéficie par exemple du robot chirurgical Versius et du Laser Holep. Elle ne cesse de chercher à améliorer la prise en charge des patients avec des technologies à la pointe de l'innovation.



## LES PRATICIENS

Des chirurgiens spécialisés en urologie et des anesthésistes-réanimateurs assurent votre prise en charge au sein de la clinique.

Retrouvez les praticiens sur le site internet [www.clinique-urologique-nantes.fr](http://www.clinique-urologique-nantes.fr), et prenez rendez-vous sur [www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr).



## PATIENT MINEUR OU MAJEUR SOUS TUTELLE

L'admission et la sortie ne sont autorisées qu'en présence des parents ou du tuteur. Pour les mineurs, le formulaire de consentement à l'acte de chirurgie et à l'anesthésie doivent être complétés par les deux parents.

**La présence d'un des parents est obligatoire tout le temps de l'hospitalisation.**



## CHOIX DE VOTRE CHAMBRE

La clinique urologique vous propose de séjourner en chambre particulière sous réserve des disponibilités. Vous devez en faire la demande lors de votre pré-admission via le formulaire joint à ce livret d'accueil ou lors de votre pré-admission en ligne.

## LA PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE

Vous trouverez joint à ce livret l'ensemble des pièces nécessaires à votre admission à la Clinique Urologique Nantes Atlantis. Elles sont à retourner à l'accueil de la clinique lors de votre pré-admission ou au plus tard 72h avant la date de votre séjour.

### Pièces nécessaires :

- Votre formulaire de pré-admission rempli (sauf si complété en ligne)
- Votre attestation de consentement éclairé pour une intervention chirurgicale signée (y compris pour les pré-admissions en ligne)
- Votre consentement à l'anesthésie (y compris pour les pré-admissions en ligne)
- Votre désignation de la personne de confiance (y compris pour les pré-admissions en ligne)
- Le formulaire des directives anticipées (y compris pour les pré-admissions en ligne)
- La prise en charge de la mutuelle pour votre dépassement d'honoraire que vous aurez demandée au préalable (y compris pour les pré-admissions en ligne)
- Vos renseignements personnels (y compris pour les pré-admissions en ligne)

**Lors de votre pré-admission ou admission à la clinique, munissez-vous aussi de votre carte vitale et d'une pièce d'identité valide (carte d'identité, passeport).**

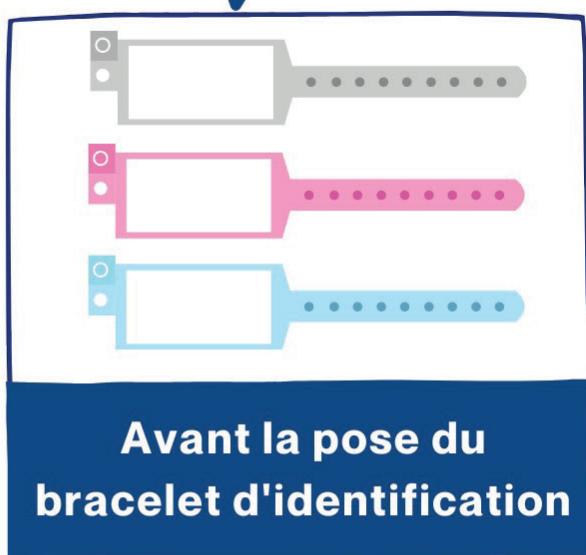
**Pour les mineurs, munissez-vous de votre livret de famille et/ou extrait d'acte de naissance avec la carte d'identité et/ou le passeport des parents.**



# Votre identité, c'est votre sécurité



Rappelez-moi votre **NOM**,  
**PRÉNOM** et **DATE DE  
NAISSANCE** ?



Avant la pose du  
bracelet d'identification



Merci de nous aider à prendre soin de vous !





## VOTRE SÉJOUR

### VOTRE SÉJOUR

Un rendez-vous vous a été donné pour une intervention chirurgicale, en hospitalisation conventionnelle ou en ambulatoire.

Il est important de respecter l'heure d'arrivée qui vous a été communiquée par SMS ainsi que les consignes préopératoires (dépilation, douche, venir à jeun, arrêt de certains médicaments...).



### VOS EFFETS PERSONNELS

Lors de votre arrivée à la clinique, pensez à apporter des effets personnels comme :

- Les ordonnances de votre traitement habituel + les boîtes de médicaments de votre traitement habituel
- Votre pyjama
- Votre linge de toilette (serviettes, gants...)
- Des chaussons propres
- Un brumisateur si vous le souhaitez pour votre confort après l'intervention
- En cas de port de prothèse dentaire ou d'appareils auditifs, prévoyez le nécessaire de rangement

**Nous vous recommandons vivement de ne pas apporter d'objets de valeur.**

**Si vous souhaitez malgré tout en conserver, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.**

**En cas de nécessité, vous avez la possibilité de déposer ces objets de valeur au coffre de l'établissement. Vous devez alors vous adresser à l'accueil de l'établissement.**



## VOS MÉDICAMENTS

Les médicaments administrés à la clinique peuvent être différents de votre traitement habituel. Vous devrez remettre l'ensemble de votre traitement habituel à l'infirmière lors de votre arrivée.

Selon le traitement donné, voici quelques consignes importantes :

### **Vous devez informer le médecin ou l'infirmière :**

- En cas de difficulté à prendre les médicaments
- En cas d'effets indésirables
- Si vous avez des questions pour comprendre le traitement
- Votre traitement habituel sera à donner à l'IDE dès votre entrée.



### **Vous ne devez pas:**

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmière
- Arrêter de prendre le traitement sans en informer les soignants

### **Lorsque vous sortez de la clinique :**

- Le médecin vous remet une ordonnance de sortie adaptée si besoin
- Le traitement peut être différent de celui que vous preniez avant l'hospitalisation.
- Vous pouvez poser toutes les questions sur le traitement remis.
- L'IDE vous remet votre traitement habituel.



## VOS REPAS

Si vous avez un régime particulier, merci de le signaler lors de votre pré-admission ou à l'équipe lors de votre entrée.



### **Petit déjeuner**

8:00

### **Déjeuner**

12:00

### **Dîner**

18:00

## LES VISITES

Pour permettre un déroulement optimal des soins dans l'établissement, les visites sont autorisées l'après midi de 13H30 à 19H, en veillant à ne pas dépasser 1 personne par patient hospitalisé. Nous vous remercions de bien vouloir en informer vos proches. Les visites en ambulatoire ne sont pas autorisées.

En situation très particulière, une dérogation pourra être accordée par l'équipe soignante sans toutefois que cela ne puisse perturber le bon fonctionnement du service et la tranquillité de l'ensemble des patients.

En cas de nécessité médicale, vous pourrez demander à bénéficier d'un lit accompagnant.

Les mineurs sont accompagnés d'un des 2 parents uniquement.

**Si vous devez venir à la clinique pour une urgence en dehors d'un séjour programmé, il est impératif de contacter la clinique avant votre venue pour que nous puissions organiser votre prise en charge dans les meilleures conditions.**

## HYPERCONFIDENTIALITÉ

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non divulgation de votre présence à la Clinique Urologique. Dans ce cas, ni votre présence, ni votre chambre ne seront communiquées. Aucune communication téléphonique ne vous sera transmise et aucune nouvelle ne sera donnée à qui que ce soit.

## LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

Depuis de nombreuses années, la Clinique Urologique Nantes Atlantis s'engage dans l'humanisation des soins en pédiatrie. La prise en charge des enfants doit être adaptée à leurs besoins et à leur développement psychologique. Les équipes soignantes ont donc mis en place un accueil particulier pour diminuer l'anxiété des enfants et de leurs parents avant l'opération, rendant l'hospitalisation plus sereine pour tous.

À la Clinique Urologique Nantes Atlantis, des consultations d'information par le jeu sont proposées aux enfants après leur visite chez l'anesthésiste, soit environ 8-10 jours avant l'intervention (dans la limite des places disponibles).

Lors de cette séance, l'infirmière explique aux enfants le déroulement de l'hospitalisation avec des poupées et des personnages Playmobil.

Cela permet aux enfants de mieux comprendre les différents lieux et les différents temps de leur passage à la clinique mais aussi de se familiariser avec le matériel médical et les soins qu'ils vont rencontrer.



## VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par votre chirurgien. Les sorties ont lieu le plus souvent en fin de matinée ou en début d'après-midi.

En cas de sortie contre avis médical, les risques vous seront expliqués.

Les ordonnances et votre lettre de liaison de sortie vous seront remis par l'infirmier(e) qui vous donnera les informations utiles et pourra répondre à vos questions.

**Les patients hospitalisés doivent passer à l'accueil de l'établissement pour le règlement du reste à charge et les formalités administratives de sortie.**





# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

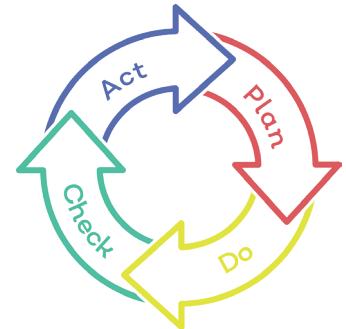
## EXPLICATIONS

### 1. La démarche qualité/risques

La qualité et la sécurité des soins sont les préoccupations majeures de l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Cette volonté se traduit par l'élaboration d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, décrivant la mise en place d'une démarche qualité et de gestion des risques inhérente à la prise en charge du patient.

Cette démarche, inspirée du modèle de la roue de Deming (PDCA), permet d'évaluer et d'améliorer continuellement nos pratiques et de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins. Elle repose sur trois fondamentaux :



- Garantir la sécurité, la qualité des soins et la satisfaction des patients au travers des évaluations des pratiques professionnelles.
- Promouvoir le travail en équipe dans le respect des droits des patients.
- Fédérer l'ensemble des acteurs de santé de notre établissement autour des concepts de qualité et de gestion des risques.

La maturité de notre culture de sécurité des soins est notamment retranscrite dans la procédure de certification des établissements de santé par la Haute Autorité de Santé (HAS), le suivi des indicateurs nationaux (IQSS), l'évaluation de la satisfaction des patients sur le séjour ou encore l'évaluation des pratiques professionnelles.

### 2. La certification HAS

La certification est une évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS) portant sur la qualité et la sécurité des soins prodigués dans les établissements de santé au regard d'un référentiel unique.

La clinique a été certifiée lors de la visite de certification V2023 en 2023. Le rapport de cette visite est disponible sur le site de la HAS.

([https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_262728/fr/clinique-urologique-nantes-atlantis](https://www.has-sante.fr/jcms/c_262728/fr/clinique-urologique-nantes-atlantis)).

### 3. Indicateurs nationaux

La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS). La mise à disposition des résultats de ces indicateurs répond à trois objectifs :

- Fournir aux établissements des outils et des méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- Répondre aux exigences de transparence des usagers ;
- Aider au reporting et à la régulation par la qualité.

Les résultats des indicateurs IQSS sont disponibles et consultables par tous sur le site de la HAS.  
([https://www.has-sante.fr/jcms/1410\\_FicheEtablissement/fr/clinique-urologique-nantes-atlantis](https://www.has-sante.fr/jcms/1410_FicheEtablissement/fr/clinique-urologique-nantes-atlantis))

## L'IMPORTANCE DE L'HYGIÈNE

Prévenir le risque infectieux est l'une des priorités de l'établissement.

Nous sommes tous concernés par la prévention des infections associées aux soins. Nous vous demandons de respecter scrupuleusement les consignes de dépilation et de douche qui vous sont données.

Pensez à demander à vos proches de faire une hygiène des mains avec les Solutions Hydro Alcooliques (SHA) à disposition en entrant dans la chambre.

Les plantes et fleurs coupées sont déconseillées à la Clinique.

Le CLIN, Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales est l'instance interne chargée d'émettre les règles et recommandations qui nous permettent d'améliorer en continue la qualité en matière de prévention des infections :

- Prévention des infections associées aux soins
- Surveillance de l'environnement
- Hygiène des mains
- Recommandations des bonnes pratiques professionnelles en hygiène hospitalière
- Suivi des indicateurs ministériels



Le CLIN est composé des pharmaciens, de la direction, de l'IDE hygiéniste, de la directrice des soins, des cadres de secteurs, du responsable qualité ainsi que des chirurgiens et anesthésistes.

L'établissement participe également aux actions proposées au niveau national : audits, journée nationale d'hygiène des mains, semaine sécurité du patient, etc.

### IDENTITOVIDELANCE

Un bracelet d'identification vous sera posé à votre arrivée. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant votre intervention.

**Pour garantir votre sécurité à toutes les étapes de votre prise en charge, les soignants de la clinique vous demanderont très fréquemment de décliner vos noms, prénoms et date de naissance.**

### LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes soignantes de l'établissement portent une attention particulière à la prise en charge de la douleur. Nous vous invitons à lire le contrat d'engagement joint à ce livret. Posez toutes vos questions sur ce sujet aux équipes soignantes et signalez toute douleur lors de votre séjour.

Remplissez le questionnaire douleur joint, il nous aide à mieux prendre soin de vous.



## VOTRE PARTICIPATION À LA DÉMARCHE QUALITÉ

Recueillir le point de vue des patients est aujourd'hui incontournable pour mesurer et améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé. Depuis janvier 2015, la HAS pilote le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients nommé e-Satis

Nous vous remercions de participer à l'enquête nationale de satisfaction e-Satis en nous confiant **votre adresse mail**. Votre réponse nous permettra de mieux situer notre établissement et de mieux répondre à vos besoins.

Évènement indésirable : vous avez la possibilité de le déclarer sur le portail des évènements sanitaires indésirables sur le site [signalement.social-sante.gouv.fr](http://signalement.social-sante.gouv.fr)

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La mise en place de la commission des Usagers (CDU) de la clinique fait suite à la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016.

Cette commission a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs réclamations
- Examiner vos observations, propositions, réclamations ou signalements d'un dysfonctionnement

Depuis le décret 2016-726 du 1er juin 2016, la CDU peut proposer un projet des usagers dans le cadre de l'élaboration du projet d'établissement.

La liste nominative des membres de la CDU est jointe à ce livret. Un exemplaire est également affiché dans l'établissement. Les représentants des usagers ont été nommés par l'Agence Régionale de Santé.

En cas de réclamation, nous vous invitons, dans un premier temps à vous adresser directement au responsable du service. Souvent, échanger permet de régler certains problèmes. Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez adresser votre message ou votre réclamation directement auprès de la Direction de la clinique ou des Responsables Des Usagers (RDU).

La Direction pourra éventuellement vous proposer un entretien avec un des médiateurs de la CDU. Ceux-ci ont pour mission de vous aider à résoudre les problématiques rencontrées. Un représentant des usagers de la CDU peut vous accompagner lors de la médiation si vous le souhaitez.

**Si vous souhaitez prendre contact avec les RDU de la Clinique Urologique : cf liste jointe**





## VIE À LA CLINIQUE

### 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 et la version en braille de la charte de la personne hospitalisée est disponible sur le site internet:  
[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## CHARTE DE BIENTRAITANCE

Bien traiter, c'est témoigner de notre attention et de notre respect au patient tout au long de son séjour.

Informer le patient de façon loyale et personnaliser la prise en charge thérapeutique.

Etre à l'écoute des usagers et respecter les droits et libertés de chaque patient.

Nourrir un climat de confiance et développer une démarche active d'amélioration continue des pratiques professionnelles.

Traiter et prévenir les douleurs d'ordre physique et/ou psychologique.

Respecter les différents aspects de la politique de sécurité sanitaire, (règles du circuit du médicament, règles d'hygiène, règles de maintenance des matériels et bâtiments...).

Aider le patient tout en préservant son autonomie.  
Décider avec lui et non à sa place.

Innover pour offrir à chaque patient des soins adaptés et personnaliser la prise en charge thérapeutique.

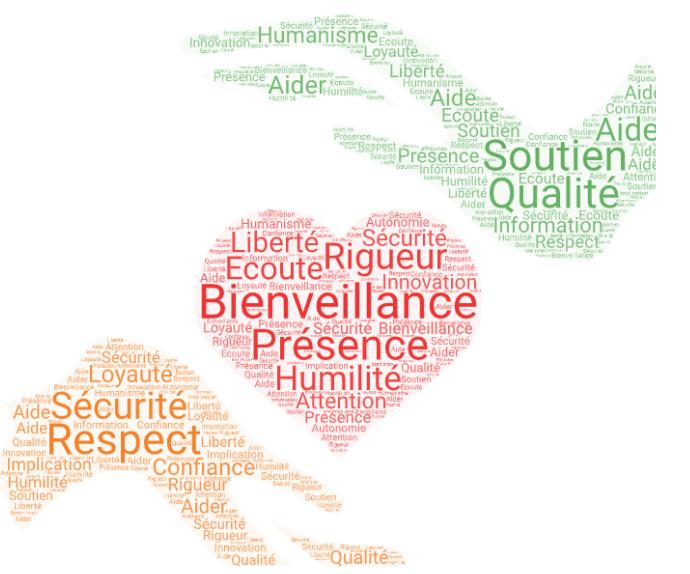
Transmettre les informations dans le respect de la législation et organiser la continuité sécurisée des soins tout au long du parcours du patient.

Apporter un soutien aux proches et favoriser leur présence.

Noter les remarques et besoins des patients avec bienveillance et respecter les différences culturelles.

Coopérer avec les différents professionnels impliqués dans la prise en charge du patient pour optimiser la qualité des soins.

Exercer son activité professionnelle avec sérénité, rigueur, humanisme et humilité.



CULTE

Durant votre séjour, vous pouvez demander à être mis en contact avec un représentant du culte de votre choix.

## USAGERS, QUELQUES RÈGLES ESSENTIELLES

Il nous a semblé important de rappeler quelques règles essentielles qui permettent à tous de mieux vivre ce séjour à la Clinique Urologique Nantes Atlantis.

### Consignes générales :

- Il est interdit de FUMER ou de VAPOTER dans l'établissement y compris à l'entrée.
  - L'utilisation des téléphones mobiles ne doit en aucun cas perturber les soins et la tranquillité des patients.
  - Nous nous efforçons de garantir une hygiène des locaux qui est essentielle en milieu hospitalier, merci à chacun de bien vouloir respecter le travail des équipes et la sécurité des patients.
  - Pour garantir la sécurité de tous les usagers de la clinique, des consignes spécifiques peuvent être importantes dans certaines situations, merci de bien vouloir les respecter scrupuleusement.
  - Il est essentiel d'informer le personnel (médecins, infirmières) de vos antécédents médicaux et des traitements en cours. Vous ne devez prendre aucun autre médicament que ceux validés par l'équipe médicale de la clinique.
  - Vous devez respecter les horaires de visite et en limiter le nombre.
  - Le respect du repos de tous les patients impose à tous une attention particulière aux nuisances sonores.
  - Principe de non-discrimination : si le choix de votre médecin est libre, vous ne pouvez fonder ce choix sur l'âge, le sexe, etc. du professionnel de santé.
  - Le libre choix du médecin ne peut modifier l'organisation des consultations, hospitalisations et tours de garde. De même, les professionnels de santé assurent les soins en fonction de leur roulement.
- En cas d'impossibilité d'honorer un rendez-vous, nous vous remercions de nous informer au :
- RDV consultation : **02 28 03 04 44**
  - RDV hospitalisation : **02 28 03 06 09**





## VOS DROITS

### DROIT À L'INFORMATION

#### 1. Droit à l'information et à la décision médicale partagée

Le professionnel de santé doit vous informer de façon claire, loyale et appropriée lors d'un entretien individuel. Vous pouvez ensuite décider d'accepter ou de refuser librement les soins qui vous sont proposés. Nous vous demandons de signer l'attestation de consentement éclairé jointe pour une intervention chirurgicale. Votre consentement peut être retiré à tout moment, après en avoir informé l'équipe médicale. Les informations sont mentionnées dans votre dossier. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut en dispenser le professionnel de santé.

#### 2. Refus de soin

Vous êtes libre de refuser les soins proposés.

Votre chirurgien vous informera des risques de votre choix et de leur gravité. Si vous maintenez votre refus, vous devrez réaliser une attestation écrite qui sera consigné dans votre dossier médical. Dans le cas où le refus d'un traitement exprimé par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

#### 3. Qui doit-être informé ?

Tout patient, quel que soit son âge et sa capacité de compréhension, doit être informé directement de son état de santé et des soins qui sont proposés.

Merci de nous signaler si vous êtes sous un régime de protection juridique (ex tutelle). Cette protection juridique a pour objectif l'intérêt et la protection du patient. Dans ce cas, la personne en charge de la tutelle doit signer l'attestation de consentement éclairé.

Ce droit à l'information est aussi reconnu aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur.

Vous avez la possibilité de refuser d'être informé sur votre état de santé. Vous devez alors le préciser à votre chirurgien qui mentionnera votre refus dans votre dossier médical.

#### 4. Sur quoi doit porter l'information ?

L'information porte sur les différents traitements, leur degré d'urgence, les bénéfices attendus et les risques encourus ainsi que les autres solutions possibles. Les conséquences probables en cas de refus doivent être indiquées au patient.

En cas de risques non connus au moment de la réalisation des soins et nouvellement identifiés, vous pouvez être informé à posteriori.

Vous recevez également une information sur les frais supplémentaires non pris en charge par l'assurance maladie. Dans certains cas, une partie est remboursée par votre mutuelle.

#### 5. Qui sera tenu informé de mon état de santé ?

Les informations sont soumises au secret professionnel. Vous seul pouvez indiquer à l'équipe les personnes que vous souhaitez voir informées. Le personnel soignant aura la possibilité d'informer vos proches de l'aggravation de votre état de santé afin de vous apporter un soutien.

Pour garantir la continuité de votre prise en charge et votre sécurité et sauf opposition de votre part :

- Les professionnels de santé qui vous prennent en charge partagent les informations.
- Votre médecin traitant est informé

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

### • Obtenir votre dossier médical

Votre dossier médical comporte toutes les informations de santé qui vous concernent. Vous avez la possibilité d'y accéder directement. Sont accessibles seulement les informations formalisées ayant contribué à l'élaboration et au suivi de votre prise en charge (résultats d'examen, comptes rendus de consultation, etc.).

Vous avez la possibilité d'être accompagné d'un médecin lors de la consultation de votre dossier.

Pour les mineurs, ce sont les titulaires de l'autorité parentale qui peuvent demander l'accès au dossier médical.

Pour les patients sous un régime de tutelle, c'est votre tuteur qui peut demander l'accès à votre dossier médical.

### Attention particulière

Ces informations vous sont destinées personnellement. Si des organismes extérieurs (assureur, banque...) vous réclament des informations concernant votre état de santé, il convient de rester vigilant et de ne communiquer qu'àuprès du service médical de cet organisme en ne délivrant que les informations nécessaires pour faire valoir vos droits.

### • Comment faire ?

Il faut adresser une demande écrite au Directeur de la Clinique Urologique à l'adresse suivante :

**Avenue Jacques Cartier**

**44800 SAINT HERBLAIN**

Vous devez joindre à votre demande une copie de votre carte nationale d'identité ou de passeport et préciser les modalités de consultation que vous souhaitez :

- Par l'intermédiaire de votre chirurgien
- Consultation gratuite sur place. Il vous est alors proposé que votre chirurgien puisse vous accompagner. (Si vous refusez, un personnel de la clinique assurera juste une présence.)
- Envoi des documents à votre domicile. Dans ce cas, une participation financière vous sera demandée conformément à la législation.

### • Demande formulée par les ayants droit ?

L'accès au dossier médical par les ayants droits, les concubins ou les partenaires pacsés, est possible si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant. Il faut alors que le demandeur motive la demande. Il doit en outre fournir un justificatif prouvant sa qualité d'ayant droit, de concubin ou de partenaire pacsé.

Le dossier sera transmis dans les délais suivants à compter de la réception de la demande complète :

- Entre 48h et 8 jours pour les informations de santé datant de moins de 5 ans.
- Entre 48h et 2 mois pour les informations de santé de plus de 5 ans.

### • Combien de temps mon dossier est-il conservé ?

Le délai réglementaire de conservation des dossiers médicaux est de :

- 20 ans à compter du dernier séjour
- 10 ans en cas de décès.

### • Quels coûts administratifs de la demande ?

- Pour les dossiers antérieurs à 2016 : 15 €
- Pour les dossiers après 2016 : 0,20 € x le nombre de feuillets + le coût d'envoi

## FAIRE CONNAÎTRE VOTRE VOLONTÉ

### • La personne à prévenir

La personne à prévenir (conjoint, enfant, proche...) est celle qui sera contactée par l'équipe soignante. Elle sera informée de toute évolution importante de votre état de santé. Nos équipes peuvent la solliciter pour obtenir des éléments administratifs ou d'ordre matériel.

### • La personne de confiance

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Merci de vous assurer de son accord avant d'en faire la désignation. Cette désignation n'est pas obligatoire si vous ne le désirez pas.

- Elle sera consultée par l'équipe médicale, dans l'hypothèse où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. Elle est votre porte-parole.
- Si vous le souhaitez, elle peut vous accompagner, assister aux consultations et vous aider dans vos prises de décisions.

Pour désigner la personne de confiance, vous devez remplir le formulaire joint. Celui-ci doit être signé par vous et par la personne désignée.

The form consists of two pages:

**Page 1 sur 2:**

- DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFiance**
- Logo: CLINIQUE UROLOGIQUE Nantes Atlantique
- FO-DOP-08 V2 Page 1 sur 2
- Rôles et missions de la personne de confiance**
- L'objectif est de vous permettre d'être soutenu lorsque vous prenez connaissance d'informations concernant votre santé. La personne de confiance est présente à vos côtés pour vous conseiller et vous accompagner dans les prises de décision.
- Le rôle de la personne de confiance diffère en fonction de la situation :**

  - Lorsque le patient est conscient et acte à exprimer sa volonté : Elle peut l'accompagner tout au long de sa prise en charge, l'aider dans la prise de décisions et être informée au même titre que tous les autres proches.
  - Lorsque le patient n'est pas en mesure de s'exprimer : La personne de confiance devient son « porte-parole ». Elle n'a pas vocation à consentir ou non à la place de la personne malade, elle a vocation à transmettre les souhaits de la personne malade et à organiser les prises de décision par l'équipe, elle sera systématiquement consultée sur ce qui servira les souhaits du patient.

- Qui peut désigner une personne de confiance ?**

  - Une personne majeure, judiciairement capacie et qui n'est pas sous tutelle.
  - Un mineur ne peut désigner une personne de confiance et ses parents ne peuvent en désigner une à sa place, mais ils peuvent décider, au titre de leur autorité parentale, qui en dehors d'eux, peut l'accompagner la personne malade.
  - Pour les personnes défendues, c'est l'administration pénitentiaire qui doit se charger de cette démarche.

- Qui peut désigner une personne de confiance ?**

  - Une seule personne majeure, judiciairement capable, librement choisie par le patient et en qui il a toute confiance.
  - La personne de confiance peut être un membre de la famille, un proche, le médecin traitant. La personne de confiance doit être informée par le patient et indiquer son accord.

- Personne de confiance et secret professionnel**

  - Le patient peut s'opposer à la communication de données le concernant. Le secret professionnel est levé vis-à-vis de la personne de confiance puisqu'elle peut assister aux entretiens médicaux, mais elle n'a pas accès au dossier.
  - La personne de confiance peut être tenue au courant de l'information aux proches, ceci est un rôle médical. L'information délivrée à la personne de confiance n'est pas pour effet de restreindre le dialogue avec la famille et les proches.
  - Dans l'hypothèse d'un diagnostic ou d'un pronostic grave, la personne de confiance dispose d'un droit à l'information, afin de pouvoir soutenir la personne concernée.

### • Directives anticipées

Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de faire une déclaration appelée « directives anticipées » afin de préciser vos souhaits quant à votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas en capacité d'exprimer votre volonté.

Elles font l'objet d'un écrit daté et signé et sont annulables ou modifiables à tout moment. Vous pouvez vous rapprocher de votre chirurgien ou d'un soignant afin de faciliter leur rédaction.

Vous pouvez confier vos directives anticipées à notre établissement ou nous donner les renseignements utiles pour les consulter si nécessaire (nom et coordonnées de la personne qui les détient).

## UTILISATION CONFIDENTIELLE DES RENSEIGNEMENTS VOUS CONCERNANT

### • RGPD

Les renseignements administratifs et médicaux que vous communiquez à l'occasion de votre séjour, à la clinique urologique sont traités informatiquement. L'objectif de ce traitement informatique est de vous assurer une prise en charge de qualité.

Vos données médicales sont ainsi transmises à d'autres professionnels de santé lors des réunions de concertation pluridisciplinaire (RCP - réunions entre médecins spécialistes) afin de proposer une prise en charge basée sur les recommandations officielles (réseau régional, Institut national du Cancer) et dans le dossier communiquant en cancérologie (DCC) permettant une diffusion immédiate de l'information médicale aux professionnels de santé concernés. Elles vous sont aussi communiquées sur votre DMP (Dossier Médical Partagé) sur votre Espace Santé dans [www.MonEspaceSante.fr](http://www.MonEspaceSante.fr).

L'enregistrement de vos données est réalisé dans les conditions du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et a fait l'objet d'avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Ces données sont notamment transmises au médecin responsable de l'information médicale. Elles sont protégées par le secret professionnel.

La clinique peut être amenée à transmettre des informations administratives et médicales vous concernant à des organismes tiers, à l'Agence Régionale de Santé dans le cadre l'OMIT (Observatoire des Médicaments et de l'Innovation Thérapeutique), à des organismes de surveillance nationale et/ou de prévention, ou des organismes de surveillance épidémiologique et d'évaluation de la prise en charge des cancers (registres des cancers, Invs, EPC).

Cette transmission est réalisée à des fins de recherches et d'évaluation dans le domaine de la santé dans des conditions de stricte confidentialité et après autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Vous pouvez vous opposer à cette transmission.

Par ailleurs, la Clinique Urologique crée ou participe à des entrepôts de données de santé pour utiliser vos données de manière sécurisée et confidentielle, dont l'objectif est la recherche. Ainsi, par exemple, votre identité ne sera jamais dévoilée et sera remplacée par un numéro. Votre nom et prénom seront connus uniquement par le médecin qui vous prend en charge. Vos coordonnées identifiantes ne seront pas communiquées. Les entrepôts créés sont des bases de données regroupant l'ensemble de vos données dans le but de faciliter la réalisation de projets de recherche, dont l'accès est uniquement ouvert à des professionnels habilités par la clinique urologique (médecins, chercheurs). Une organisation interne dédiée sécurise l'accès, le bon usage et le contenu de vos données personnelles stockées dans les entrepôts, conformément à une politique souhaitée par l'établissement qui garantit le respect éthique, réglementaire et scientifique.

### • Vos droits sur vos données

Vous disposez également de droits sur vos données : droit d'accès, droit de rectification lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes, droit de limiter le traitement de vos données le temps de leur rectification, droit d'obtenir et de réutiliser une copie de vos données pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix ; Vous disposez également d'un droit d'opposition, empêchant toute utilisation ultérieure de vos données pour des recherches en cancérologie.

Si vous souhaitez exercer un de vos droits, contactez la clinique urologique par voie postale :

**Avenue Jacques Cartier, 44800 SAINT HERBLAIN**

S'il ne vous est pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (Cnil) :

[https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles»](https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles)

### • Vidéo surveillance

Pour votre sécurité la clinique est placée sous vidéosurveillance au niveau des entrées du bâtiment. Vous avez le droit d'accéder aux enregistrements vous concernant auprès de la direction de la clinique.

**Le soulagement de la douleur est un droit fondamental**

**À la Clinique Urologique, nous nous engageons à prendre en charge  
la douleur de nos patients.**



La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne. Ce droit est inscrit dans le Code de la Santé publique : Article L. 1110-5 : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circons-tance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. »

Le Contrat d'engagement de lutte contre la douleur témoigne de notre engagement à préve-nir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur.

La prise en charge de la douleur est une priorité de santé publique, et la Clinique urologique veille à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur :

- Améliorer la prise en charge des douleurs des populations les plus vulnérables ;
- Améliorer les modalités de traitements médicamenteux et non médicamenteux pour une prise en charge de qualité ;

La Clinique est organisée pour répondre au mieux à cet engagement :

Elle dispose d'un CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur qui est une structure de réflexion et de proposition pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés ; avec sur le terrain un groupe des référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins, avec la participa-tion active de nos représentants des usagers.

Un plan de formation spécifique à la douleur est mis en œuvre pour les professionnels de santé.

## PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthodes non médicamenteuse, etc.)

## ÉVALUER

L'évolution de la douleur c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

## RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

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... »



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

La douleur n'est pas une fatalité ! Parlons-en pour pouvoir la traiter.

## NOTES

# CONTACTS

## SECRÉTARIATS :

### **Accueil d'hospitalisation :**

02.28.03.06.09

Lundi au vendredi de 9h à 19h

### **Consultations d'urologie :**

02.28.03.04.44

Lundi au vendredi de 9h à 18h

Samedi de 9h à 12h

### **Urgence téléphonique post opératoire :**

02.28.03.06.09

Nuit et week-end