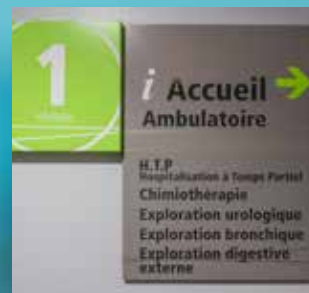




Infirmerie Protestante de Lyon

Clinique Médico Chirurgicale

MON PASSEPORT AMBULATOIRE



BIENVENUE

VOUS ALLEZ ÊTRE HOSPITALISÉ AU SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

L'accueil du service se situe
au 1^{er} étage de la clinique




Mon hospitalisation est prévue le / / à h

Par le Docteur :

1. Avant l'hospitalisation

- Je demande à ma mutuelle de transmettre une prise en charge détaillée à la clinique
 - Par mail : ambulatoire@infirmierie-protestante.com
 - Par fax : 04 72 00 71 09

 - Je prends rendez-vous pour une consultation avec un anesthésiste de l'Infirmierie Protestante :
 - Sur le site internet Doctolib : 
 - Par téléphone : 04 72 00 71 20
(du lundi au jeudi : 09h-12h et 13h30 -17h30. Le vendredi : 9h-12h et 13h30-16h30).
- Votre rendez-vous doit avoir lieu au plus tard 48 heures avant votre intervention.

Date et heure de la consultation d'anesthésie : / /

- Je prévois d'ores et déjà l'organisation de ma sortie après l'intervention :
 - Présence d'un accompagnant pour la sortie et le retour à domicile,
 - Possibilité de réserver une chambre Hospi Hôtel au sein de l'établissement,
 - Je vais à ma pharmacie de ville avec l'ordonnance remis par le médecin pour récupérer les médicaments à prendre dès ma sortie de la clinique.

2. Pré-admission obligatoire

(au service de préadmission, ou en ligne, sur votre Portail Patient)

PIÈCES POUR LE DOSSIER DE PRÉ-ADMISSION :

- Document «Demande d'admission»
- Votre carte vitale
- Votre pièce d'identité à jour
- 1 photocopie de votre carte d'identité
- 1 photocopie de la carte d'identité de l'enfant et du livret de famille avec le nom des parents
- Votre carte de mutuelle



3. Consultation anesthésique obligatoire

(au 1^{er} étage du bâtiment Consultations)

DOCUMENTS À APPORTER :

- Le questionnaire de pré-anesthésie rempli
- L'original de votre carte de groupe sanguin
- Vos ordonnances en cours
- Les résultats de votre dernière prise de sang
- Les examens radiologiques s'il y a lieu
- Le carnet de santé de votre enfant

4. La veille de l'intervention

- La veille de mon intervention, je reçois un SMS qui m'informe de l'heure à laquelle je suis attendu au service des admissions.
- En cas d'annulation, de report ou de modification de mon état de santé (toux, fièvre...), je contacte le secrétariat du médecin.
- Pour toute information complémentaire concernant mon séjour (consignes préopératoires, jeun, douche, déroulement de la journée), je contacte le service ambulatoire au 04.72.00.71.08.

5. Le jour de votre hospitalisation

Précautions à respecter :

Respectez les consignes d'hygiène et de préparation de la peau données par le chirurgien :

- Prendre une DOUCHE avec un savon liquide neuf ouvert pour l'occasion, le matin avant de venir à la clinique et mettre des vêtements propres
- Etre à jeun (ne pas boire, ne pas manger, ne pas fumer, pas de bonbon ni chewing-gum), selon les consignes de l'anesthésiste
- Venir sans maquillage, ni vernis à ongle ni faux ongles
- Oter piercing
- Oter bijoux et objets de valeur (y compris alliance)
- Couper vos ongles des mains et des pieds
- Prévoir un étui pour ranger vos lunettes, verres de contact ou appareils dentaires
- Réaliser une hygiène bucco-dentaire (brossage des dents)
- Penser à dépiler la zone à opérer si besoin, selon les consignes du chirurgien



Pensez à apporter :

- Vos résultats d'examen biologique, carte de groupe sanguin selon l'intervention, les clichés radiologiques
- Le compte rendu de la consultation d'anesthésie
- Votre traitement en cours et vos ordonnances

Pour votre enfant :

- Quelques objets familiers : doudou, sucette, biberon, la poussette
- Son carnet de santé et l'autorisation d'opérer signée par les 2 parents
- Le livret d'accueil Enfants «Je suis opéré à l'Infirmierie Protestante» (jeux)



Pour le trajet de retour en voiture, nous vous recommandons vivement la présence d'une seconde personne

Déroulement de ma journée

- Je respecte l'horaire de convocation reçu par SMS la veille de l'intervention.
Je me rends au secrétariat d'ambulatoire au 1er étage du bâtiment d'hospitalisation.

- Je suis accueilli par un membre de l'équipe soignante qui s'assure que j'ai respecté toutes les consignes préopératoires



- Je suis accompagné par le brancardier au bloc opératoire.



- Après l'intervention, je suis transféré en salle de réveil sous la responsabilité des anesthésistes.



- Je suis reconduit dans le service ambulatoire pour surveillance médicale. Une collation m'est proposée avant mon retour à domicile.



6. Le départ de la clinique

- Je quitte le service après autorisation médicale.
- L'équipe soignante me remet l'ensemble des documents de sortie.
- Je réponds à l'enquête de satisfaction afin de donner mon avis et des suggestions d'amélioration sur la prise en charge des patients.
- Je règle ma facture au bureau de sortie ambulatoire.

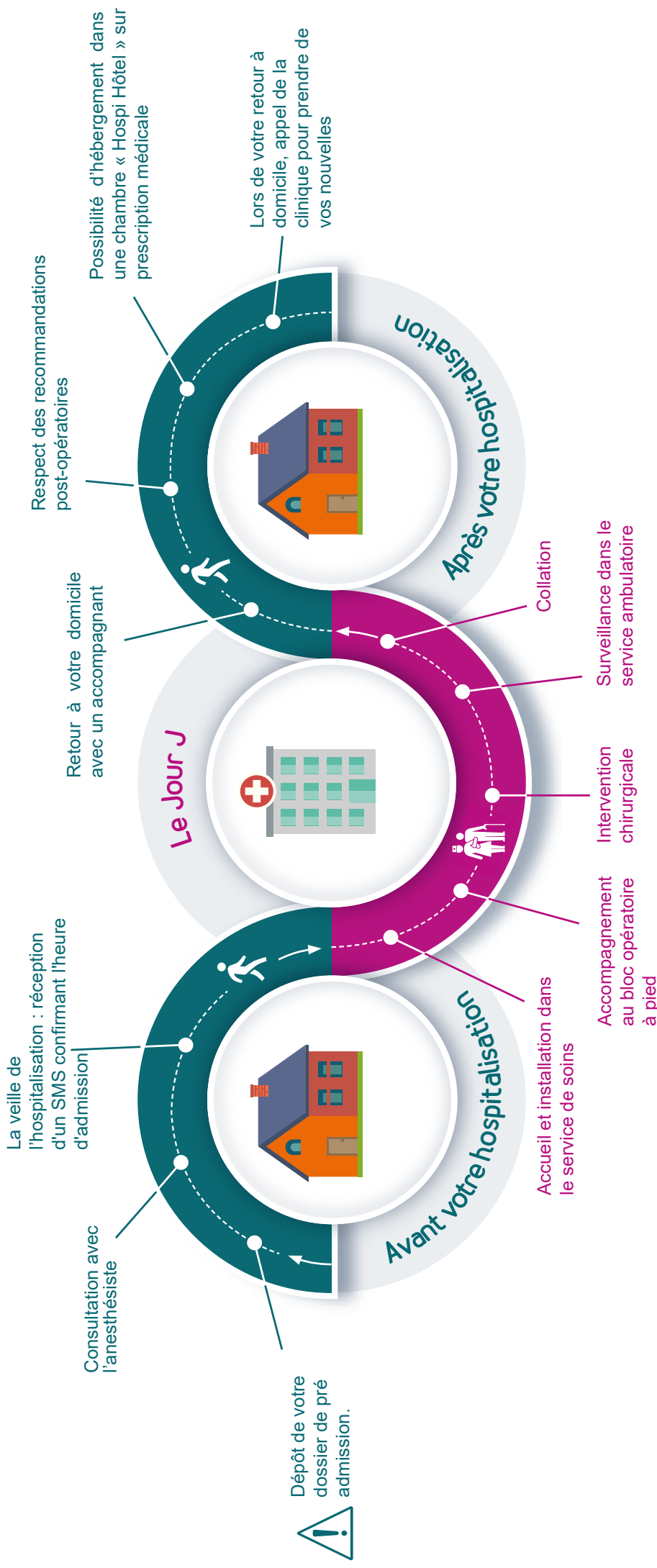
7. A mon retour à domicile

- Je respecte les recommandations post-opératoires et je suis les prescriptions d'antalgiques.
- Je suis contacté par l'établissement qui prendra de mes nouvelles.
- Je réponds aux enquêtes de satisfaction par SMS et par mail.

8. En cas de problème

- Je contacte l'Infirmierie Protestante au 04.72.00.72.00

LE PARCOURS À RESPECTER POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE RÉUSSIE



**BON
À SAVOIR**

98%

TAUX DE SATISFACTION
DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN
CHARGE SOIGNANTE EN 2021

36 PLACES

DÉDIÉES À
L'HOSPITALISATION DE JOUR

17 000

SÉJOURS EN
AMBULATOIRE
EN 2021

8. Droits des Patients et Informations

Principaux droits des patients

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux (circulaire n° DHOS/E1/DGS/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 de l'accueil de l'établissement.

Votre confidentialité et le traitement informatique de vos données personnelles

(Loi du 6 janvier 1978)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'Infirmierie Protestante de Lyon, vos données à caractère personnel font l'objet d'un enregistrement. Ces données administratives et médico-soignantes sont traitées et conservées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans. Elles peuvent notamment faire l'objet de traitements statistiques anonymes utiles à la gestion de notre établissement et destinés à améliorer la qualité des soins.

Votre dossier médical pourra être consulté par les médecins de l'établissement, mais aussi hors de l'établissement, à la demande de votre médecin si cela est nécessaire, ceci dans votre intérêt et pour une prise en charge optimale lors de votre hospitalisation.

Pendant votre hospitalisation, vos données personnelles pourront être transmises au personnel habilité de l'établissement uniquement dans le but de votre prise en charge et des soins qui vous seront procurés.

Ces données pourront, par ailleurs, être communiquées à l'établissement d'accueil à votre sortie si cela s'avère nécessaire.

Conformément à la loi et notamment au **Règlement Européen sur la Protection des Données** (RGPD), vous disposez dans la limite des obligations réglementaires, des droits sur vos données personnelles notamment d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation ou d'opposition au traitement.

Pour toute raison légitime, vous pouvez exercer ce droit auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail suivante :

dpo@infirmierie-protestante.com

Plateforme de données en cancérologie



Vos données permettent d'accélérer la lutte contre les cancers.

Pour cela, l'Institut national du cancer développe une plateforme de données en cancérologie. Pour plus d'informations sur les projets réutilisant des données, et exercer vos droits <https://lesdonnees.e-cancer.fr>

Votre droit d'accès au dossier médical

(Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Vous avez la possibilité d'accéder à votre dossier médical. Il suffit d'en formaliser la demande auprès de la direction par courrier ou par mail :

direction@infirmierie-protestante.com

Téléphone : 04 72 00 72 00

Après justification de votre identité, vous pouvez :

- Consulter votre dossier gratuitement sur place avec ou sans accompagnement d'un médecin,
- Recevoir une copie par courrier (coût de reproduction et d'envoi à votre charge).

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Déclarer un évènement indésirable

Notre engagement est de vous offrir une prise en charge de qualité en toute sécurité. Cependant, des évènements indésirables peuvent survenir en dépit de notre volonté.

Les évènements indésirables sont des évènements inattendus et défavorables :

- Pour un patient
- Associé aux soins
- Qui a ou aurait pu avoir des conséquences
- Qui ne correspond pas aux résultats escomptés / attentes du soin
- Qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état du patient

Si vous pensez avoir vécu une situation semblable vous pouvez alerter l'établissement :

- En ligne, sur notre site internet, dans la **rubrique Droits des patients**,
- Ou par mail à direction@infirmierie-protestante.com

Les membres de la Commission des Usagers (CDU) se tiennent aussi à votre disposition afin de faire respecter vos droits au sein de l'établissement :

cdu@infirmierie-protestante.com

Pour les situations les plus graves, vous avez la possibilité de les déclarer sur le portail de signalement de l'ARS.

La personne de confiance

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

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

Elle peut en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les directives anticipées

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

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits éventuels concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont révisables et révocables, à tout moment et par tout moyen. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, pensez à avertir votre personne de confiance et les professionnels de santé qui vous prennent en charge au sein de l'Établissement.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge et que vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire :

- Directement auprès du responsable de service
- ou auprès de la direction par courrier postal ou par mail : direction@infirmierie-protestante.com
- ou auprès d'un représentant des usagers, personne extérieure à l'établissement, membre d'une association agréée qui peut vous aider dans votre démarche : cdu@infirmierie-protestante.com

Dans tous les cas votre réclamation est instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et transmise à la Commission des Usagers. Si besoin, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Nos engagements

Assurer la continuité des soins

Votre séjour est prévu pour une efficacité médicale optimale, visant à assurer votre retour rapide à l'autonomie. Celle-ci est le meilleur gage de la réussite des soins qui vous ont été prodigués. Pour certains d'entre vous, votre présence dans notre établissement s'insère dans un parcours de soins plus large pouvant inclure un séjour en structures de soins de suite et de rééducation ou votre retour à domicile avec l'assistance d'équipes médicalisées (HAD), soignantes ou d'aides de vie sur place. Dans tous les cas, notre objectif est de vous assurer un accompagnement et d'adapter votre parcours de soins à vos besoins avec nos partenaires, soit adapté précisément à vos besoins. Le service social et le cadre responsable de votre service sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

Lutter contre la douleur

Les praticiens et les équipes soignantes s'engagent :

- à prendre en compte toutes formes d'inconfort, de les prévenir, de les réduire et de les soulager.
- à vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions.

Évaluer

Pour évaluer efficacement cet inconfort, nous avons besoin de vous. Chaque personne est unique. Vous êtes donc un partenaire essentiel pour nous aider à quantifier cet inconfort. Nous mettons à votre disposition plusieurs échelles pour mesurer le taux d'inconfort.

Il nous faut utiliser celle qui vous convient. En dehors de ces évaluations, pensez à signaler à l'équipe soignante l'apparition ou la persistante d'une zone non confortable.

Traiter et prévenir

Il existe plusieurs possibilités pour vous soulager :

- les médicaments antalgiques peuvent être administrés ;
- les traitements antalgiques commencent pendant l'anesthésie, sont poursuivis en salle de réveil et dans le service. S'ils doivent l'être, ils seront réajustés en fonction de l'évolution de votre confort.

Patient porteur de handicap

2 référents sur le parcours des patients porteurs de handicap, sont à votre disposition pour répondre à vos interrogations.

Plus d'informations auprès des équipes soignantes.

Prévenir des infections nosocomiales

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise lors de soins reçus au cours d'une hospitalisation.

La prévention des infections associées aux soins est un engagement majeur de la politique qualité de l'établissement, grâce au Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Nous vous invitons, ainsi que vos proches à respecter les règles et recommandations en vigueur dans les services concernant l'hygiène des mains au quotidien, la douche et le shampoing préopératoire, et, en fonction de votre situation, toutes les autres précautions complémentaires demandées par les équipes soignantes.

Lieu de Santé sans Tabac (LSST)

L'établissement est labellisé **Lieu de santé sans tabac** en lien avec le RESPADD (Réseau de Prévention des addictions).



Mon Espace Santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. Vous pouvez comme vos professionnels de santé déposer tous vos documents importants dans Mon espace santé. Vous y retrouvez le contenu de votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous en possédez un.

Améliorer en continue la qualité et la sécurité des soins

La démarche qualité et gestion des risques fait partie intégrante du management de l'établissement, et se traduit par un engagement continu, individuel et collectif des professionnels.

Cette démarche est évaluée au travers d'audits réguliers et de procédures de certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Résultats Qualité et sécurité des soins

Les résultats Qualité et sécurité des soins sont affichés dans le hall d'entrée de l'établissement, sur notre site internet ou en flashant le QR code ci-dessous :



Informations complémentaires

Pour toutes informations complémentaires sur notre établissement, merci de vous rendre sur le site internet :

www.infirmierie-protestante.com

Commission des Usagers - CDU

Ses missions

- Veiller au respect des droits des usagers;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de prise en charge des patients;
- Faciliter les démarches des usagers notamment dans le cadre des réclamations.

Contact :

cdu@infirmierie-protestante.com
Téléphone : 04 72 00 72 00

Ses membres de droit

Médiateurs médecins

Dr André BASCH
Dr Johannes HARTWIG

Médiateur non-médecin

Mme Françoise LAVAL

Directrice Qualité et Parcours Patient, représentant la direction

Mme Céline LAFFAGE

Représentants des usagers

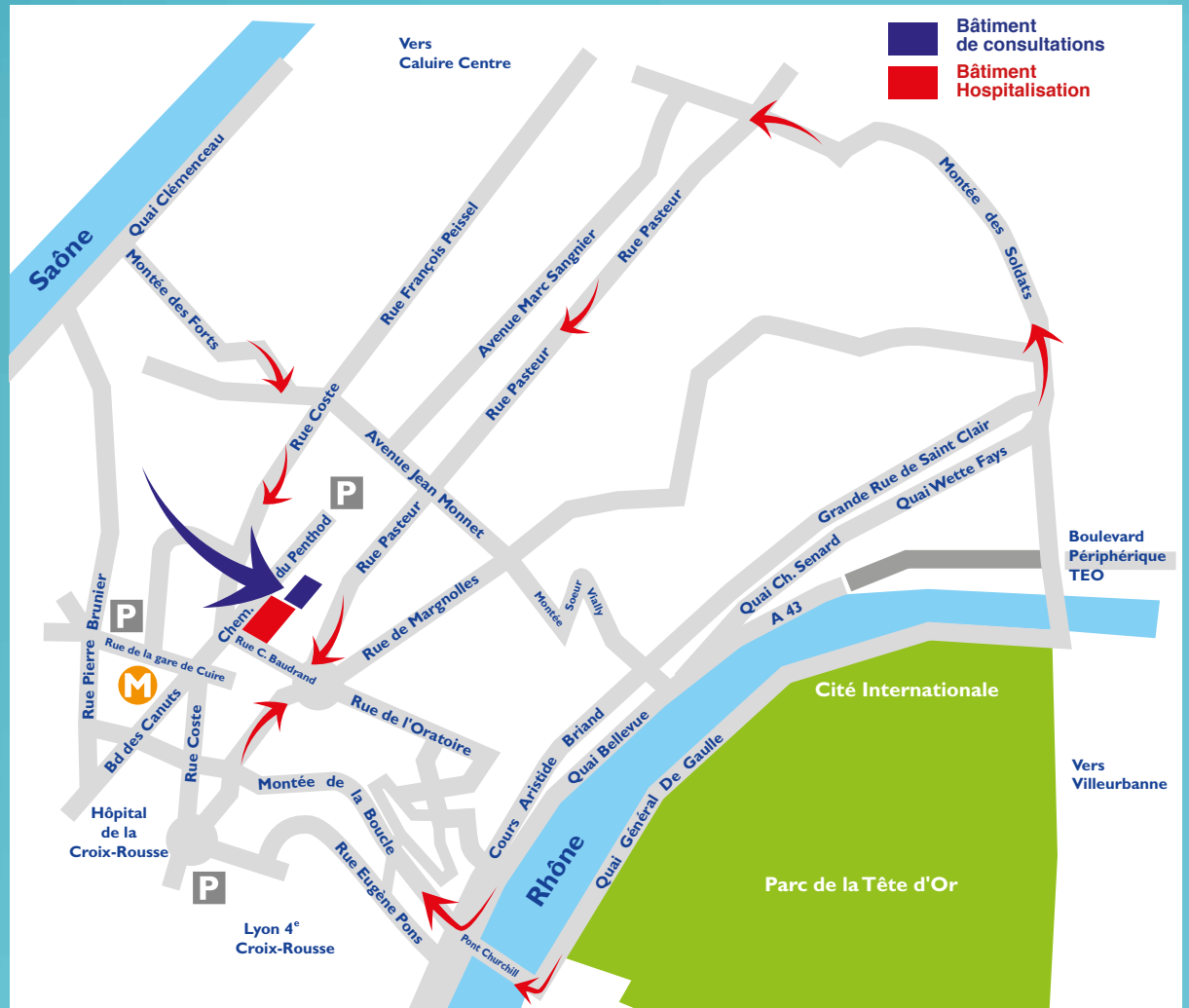
Mme Françoise BAS-TIMAL, Ligue contre le cancer
Mme Christine FABRY, association AFA
M. Jean-Philippe TURCOTTI, ORGECO Rhône
Familles rurales
Mme Monique VENOT, association Le Lien

INFIRMERIE PROTESTANTE DE LYON
1-3 chemin du Penthod - 69300 CALUIRE

Accueil jour :
04 72 00 72 00

Accueil nuit :
04 72 00 74 74

Fax :
04 72 00 74 99



Métro : Ligne C - arrêt terminus station Cuire
Bus : Ligne C1 - C13 - 33 - 38 - s5

