



LA PLAINE
santé



LIVRET
D'INFORMATION



VOS DROITS

C.L.U.D. : COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Vous avez mal, parlez-en »

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Article C.11105 du code de la Santé Publique

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins et le personnel soignant à mieux vous soulager.

C.L.I.N. : COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La Clinique met en œuvre le programme d'hygiène hospitalière et de prévention des infections associées aux soins, défini par le CLIN. La prévention des infections est l'affaire de tous : soignants, non soignants, patients et visiteurs.

DON D'ORGANE

Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n°94654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

C.D.U. : COMMISSION DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. La liste des membres de la CDU est affichée dans les halls d'accueil.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande par écrit, auprès de la direction de la Clinique en joignant la copie de votre carte d'identité.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique LA PLAINE santé et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

La Clinique LA PLAINE santé s'engage à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données*).

La gestion des dossiers administratifs et médicaux des patients est informatisée dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 Juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du code de la Santé Publique.

La durée de conservation du dossier médical est de vingt ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement (y compris en consultation externe). Le délai est prorogé jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient mineur. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

BIENVENUE

Nous sommes ravis de vous accueillir et de vous accompagner tout au long de votre parcours de soins. Ce livret d'information a été conçu spécialement pour vous, afin de répondre à vos questions et celles de vos proches.

Notre priorité est de vous offrir une prise en charge humaine et personnalisée, dans un environnement où votre bien-être est au cœur de nos préoccupations.

N'hésitez pas à solliciter notre personnel pour toute question ou besoin d'assistance.

La Direction de la Clinique La Plaine Santé

LES CHARTES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT



CHARTRE 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 oeuvre 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. 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.
9. 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.
10. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une Commission Des Usagers (C.D.U.) veille, notamment, au respect des droits des patients et de son entourage. 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.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être 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 a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



CHARTE ROMAIN JACOB

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

Valoriser l'image que la personne
en situation de handicap perçoit d'elle-même

Valoriser l'accompagnement

Exprimer les besoins

Intégrer la santé au parcours de vie
des personnes en situation de handicap

Construire une culture professionnelle commune

Coordonner le parcours de santé

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

Améliorer la réponse aux urgences médicales

Faciliter le recours aux technologies
de l'information et de la communication

Mettre en oeuvre et évaluer la charte



CHARTE DE BIEN TRAITANCE

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.

Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport, etc.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle qui doit dorénavant être utilisée pour vous identifier tout au long de votre parcours de santé et de soins. On l'appelle Identité Nationale de Santé ou INS. Votre INS est constituée de plusieurs éléments (ou « traits d'identité ») issus des données enregistrées sur une base nationale de référence :

- Les informations d'état civil ; ce sont votre nom de naissance, vos prénoms (dans l'ordre de l'état civil), votre sexe, votre date et lieu de naissance ;
- Un matricule INS qui est votre numéro personnel d'inscription sur cette base de référence ; chaque individu possède un matricule personnel, quel que soit son âge, après avoir été inscrit sur le fichier national (dans les 8 jours qui suivent la déclaration de naissance en France, par exemple) ; il est en général identique à votre numéro de sécurité sociale si vous êtes un adulte.

Dans les traits d'identité, on distingue les traits stricts et les traits complémentaires :

TRAITS STRICTS

- Nom de naissance
- Premier prénom de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Lieu de naissance
- Matricule INS

TRAITS COMPLÉMENTAIRES

Ce sont des renseignements personnels susceptibles d'évoluer dans le temps, qui apportent un supplément d'informations pour la bonne prise en charge de l'usager. Par exemple :

- Nom et prénom utilisés
- Adresse
- Numéro de téléphone

Votre INS est unique et permanente. Elle est utilisée par les professionnels intervenant dans les secteurs de la santé et du médicosocial qui vous prennent en charge. Elle leur permet de partager les informations concernant vos données de santé en toute sécurité et garantit que l'ensemble de vos données de santé sont correctement référencées.

Pour fiabiliser la recherche et l'utilisation de votre INS, le professionnel de santé a besoin de votre aide et notamment d'avoir accès à un document d'identité à haut niveau de confiance qui atteste votre identité (titre d'identité ou dispositif électronique).

- Si vous n'êtes pas en mesure de présenter un justificatif d'identité, nous vous enverrons un formulaire de déclaration d'identité et une demande d'une copie de votre justificatif d'identité.
- Si vous ne consentez pas à la conservation de la copie numérisée de votre pièce d'identité, il vous suffit de compléter le formulaire de non-consentement attestant de celui-ci

Si un de vos traits d'identité est erroné, nous vous enverrons un courrier postal vous demandant de procéder à la rectification de vos données.

PRENDRE EN CHARGE VOTRE DOULEUR

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, poses de sonde, de perfusions, retraits de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement

Traiter ou soulager

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celle de fractures
- Les douleurs après une intervention chirurgicale
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal...votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur en l'évaluant de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



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

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine...) la morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : le calme, le repos, les massages, les applications de poche de glace comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

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

Votre participation est essentielle.
Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

COMMENT BIEN PRENDRE VOS MEDICAMENTS



1

Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- Apportez vos dernières ordonnances
- Apportez vos médicaments habituels
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

Que dois-je faire de mes médicaments ?

- Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission.
- Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service.
- Mais ne vous inquiétez pas : **vos traitements vous seront rendus à votre sortie !**

2

Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

- Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.
- N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.

3

Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ?

NON

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement.

En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(e), que dois-je faire ?

Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, **parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e)**. Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

4

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'établissement. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

A la sortie, vais-je récupérer mes anciens médicaments ?

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée. **N'hésitez pas à les réclamer, en cas d'oubli.** Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'établissement avec votre accord

5

De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...

- Votre médecin traitant aura reçu le **compte-rendu de votre hospitalisation** et saura répondre à vos questions. Vous pouvez également demander conseil à **votre pharmacien**.

VOTRE INTERVENTION AU BLOC : LA CHECK-LIST

Introduite en chirurgie et maintenant utilisée dans le monde entier, la check-list "Sécurité du patient au bloc opératoire" est une procédure qui permet de vérifier de la même manière les éléments indispensables avant toute opération.

En utilisant la check-list, l'équipe du bloc opératoire vérifie plusieurs fois s'il le faut, votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en oeuvre. Les études internationales réalisées montrent que l'application de la check-list permet de diminuer les complications opératoires.

C'est donc une garantie supplémentaire de sécurité.

Une équipe soudée, des procédures rodées, une check-list appliquée

Au bloc opératoire, l'équipe qui vous prend en charge est organisée de manière bien définie : chaque geste, chaque décision fait partie d'un processus parfaitement maîtrisé. Lors d'une intervention chirurgicale, quelle que soit son importance, de nombreuses procédures sont mises en oeuvre pour assurer votre sécurité. La check-list "Sécurité du patient au bloc opératoire" en fait partie. Un coordinateur de la check-list est désigné.

La check-list en pratique

La check-list permet de :

- Vérifier juste avant le début de votre opération, des éléments essentiels : votre identité, votre intervention, votre installation en salle, votre dossier, vos radiographies, les instruments nécessaires, le matériel anesthésique...
- Valider l'utilisation des traitements indispensables (antidouleurs, anticoagulants, antibiotiques si nécessaires) avant, pendant et après l'opération.
- Contrôler l'identification des prélèvements éventuellement effectués.

La check-list à trois moments clés

La check-list intervient à trois moments clés de l'intervention :

- À votre arrivée au bloc opératoire, avant l'anesthésie
- Avant l'incision chirurgicale
- Avant votre sortie de la salle d'opération.

Chaque membre de l'équipe du bloc opératoire vérifie à haute voix les éléments qui le concernent. La personne de l'équipe désignée à cet effet (le coordonnateur de la check-list coche au fur et à mesure les cases/items de la check-list "Sécurité du patient au bloc opératoire", et si besoin, pose des questions. En cas de doute, les vérifications sont à nouveau reprises.

La check-list, vous y participez aussi

Vous participerez activement lors de sa première phase, et toute l'équipe du bloc opératoire la poursuivra quand vous serez endormi. Ne vous étonnez donc pas si l'on vous demande à nouveau de décliner votre identité lorsque vous êtes déjà installé au bloc opératoire. Dans le même objectif, le coordonnateur de la check-list s'assurera une nouvelle fois du type d'intervention dont vous allez bénéficier. On vous posera des questions concernant vos antécédents, vos allergies éventuelles... Ces vérifications font partie de la procédure normale ; elles sont une preuve supplémentaire du soin avec lequel vous êtes pris en charge.

4 MON ESPACE SANTÉ



Le service essentiel pour gérer votre santé

Vous êtes acteur de votre santé

- Au quotidien, recevez, stockez et partagez vos documents de santé (ordonnances, résultats d'analyses...)
- En consultation, partagez vos antécédents médicaux avec votre médecin en toute sécurité
- Pour vos enfants, activez Mon espace santé pour suivre leur santé

Votre profil médical

Partagez les informations essentielles de votre santé

Vous pouvez, à tout moment, ajouter ou modifier des informations sur :

- Vos maladies et sujets de santé
- Vos traitements
- Vos allergies
- Vos vaccinations

Votre messagerie sécurisée

Facilitez le suivi de votre santé avec vos professionnels de santé

Grâce à la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous envoyer des informations en toute confidentialité. Ils peuvent également vous transmettre des documents que vous pouvez ajouter à votre dossier médical.

Échange et partage d'informations médicales

Afin d'assurer la continuité des soins, la Clinique la Plaine Santé envoie électroniquement des documents médicaux dans votre dossier médical partagé (DMP). Ces informations sont également transmises à votre médecin traitant par messagerie sécurisée :



- Lettre de liaison
- Compte rendu opératoire
- Ordonnances de sortie

Patient



Médecin traitant



5

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

NOTICE D'INFORMATION

Cette présente notice d'information vous est communiquée en notre qualité de responsable du traitement de vos données dans le cadre des exigences légales et réglementaires imposées par : La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, Le règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016.(Ci-après dénommé ensemble « Règlementation »)

1. Dans quel cadre sont collectées vos données et à quoi servent-elles ?

Vos données à caractère personnel – comprenant vos coordonnées et vos données de santé – sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de nos applications métiers. En particulier, votre attention est attirée sur la sensibilité des données de santé renseignées dans le cadre de ces applications, et des droits dont vous disposez à ce titre.

2. Qui est le responsable de traitement de vos données ?

Vos données à caractère personnel sont collectées et traitées par nos soins en notre qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation. A ce titre, nous avons inscrits le traitement de donnée mis en oeuvre au titre de l'utilisation des applications, dans le registre de nos activités de traitement. Nous mettons en oeuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des données à caractère personnel, en particulier à l'égard de l'accès non autorisé d'un tiers. Sachez que vos données de santé à caractère personnel sont hébergées chez un hébergeur agréé ou certifié au sens de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique. Cet hébergement est nécessaire pour : + Garantir la conservation, l'archivage et la sécurité de vos données de santé à caractère personnel, + Assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de vos données. A ce titre, vous êtes informé(e) que vous bénéficiez du droit de vous opposer à l'hébergement de vos données par cet hébergeur agréé pour un motif légitime en vous adressant aux coordonnées suivantes : Maria DESTERNES, Déléguée à la Protection des Données, 123 Bd EtienneClémentel, 63100 Clermont-Ferrand

3. A qui sont destinées vos données ?

Vos données à caractère personnel sont strictement destinées aux professionnels de santé afin d'assurer les soins et traitements nécessaires à votre prise en charge. Nous garantissons que vos données à caractère personnel ne seront transmises à aucun tiers non autorisé

4. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Conformément à l'article R.1112-7, modifiée par Décret n°2018-137 du 26 février 2018 – Art.1, relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel : « Le dossier médical mentionné à l'article R.1112-2 est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement. » Le dossier médical d'un patient ayant bénéficié d'une transfusion sanguine est conservé trente ans.

5. Quels sont vos droits sur vos données ?

En application de la Règlementation, vous disposez, si votre demande est légitime :

- D'un droit d'accéder à vos données à caractère personnel ;
- D'un droit de rectification de vos données à caractère personnel ;
- D'un droit de suppression de vos données à caractère personnel ;
- D'un droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort ;
- D'un droit de solliciter une limitation du traitement ;
- Du droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
- Du droit à la portabilité de vos données.

Vous disposez également :

- D'un droit d'opposition au traitement de vos données ;
- Du droit de retirer votre consentement à tout moment si le traitement de données repose sur le consentement de la personne concernée.

En toute hypothèse, pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser à notre délégué à la protection des données : dpd@plainesante.fr

6

ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION

Vous venez d'être admis(e) à la Clinique La Plaine Santé, vous souhaitez des informations concernant une prise en charge particulière qui vous concerne :

Exprimez votre requête auprès d'un soignant et n'hésitez pas à en parler à votre médecin traitant qui reste votre interlocuteur privilégié dans ce domaine.

Nous ferons de notre mieux pour vous informer, le cas échéant, vous accompagner et vous conseiller.

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) vise à aider les patients à gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Elle est un processus continu, qui fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge du patient.



PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE EN AUVERGNE

1. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients diabétiques en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
2. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de douleurs chroniques et de rhumatismes en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
3. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de mucoviscidose en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
4. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de la Maladie de Parkinson en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
5. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de pathologies cardiaques en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
6. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de pathologies psychiatriques en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
7. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints du VIH-SIDA en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
8. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints d'insuffisance rénale en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
9. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients en situation de surpoids ou d'obésité en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
10. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de pathologies cancéreuses en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)
11. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de pathologies respiratoires en Auvergne (Dispensaire Emile Roux)
12. Programme d'éducation thérapeutique à destination des patients atteints de sclérose en plaque en Auvergne (CHU de Clermont-Ferrand)

MESSAGES DE PRÉVENTION

LE TABAC



- Chaque année en France, 75 000 personnes décèdent du tabagisme.
- Le tabagisme actif est responsable de 20% des cancers en France.

Parce qu'être bien informé, ça aide aussi à se motiver ! Les risques pour votre santé sont liés au nombre de cigarettes que vous fumez par jour, mais aussi à la durée de votre tabagisme. Pour préserver votre santé, le mieux c'est d'arrêter complètement de fumer, le plus longtemps possible.

Chaque année, notre établissement met en place une campagne d'affichage du Mois sans Tabac.

Pour arrêter de fumer, il est nécessaire de trouver une motivation. Il peut s'agir de se libérer d'une dépendance, de préserver votre santé, de protéger votre entourage ou de réduire votre impact environnemental.

Rendez-vous sur le site national : www.tabac-info-service.fr

**Appelez le 39 89 pour vous faire accompagner dans votre arrêt du tabac
ou pour toutes questions**

L'ALCOOL



- En France, l'alcool est impliqué dans 41 000 décès par an
- 7 cancers ont un lien prouvé avec la consommation d'alcool

Les risques pour la santé sont d'autant plus élevés si vous consommez conjointement du tabac et de l'alcool.

Alcool info service est le service national d'aide à distance en matière d'alcool et de dépendance. Il s'adresse à tous ceux qui se questionnent sur leur consommation d'alcool ou celle d'un proche.

Ce service dépend de Santé publique France, un établissement public sous tutelle du ministère chargé de la Santé et de la Prévention.

Il est accessible à tous via le site national :

www.alcool-info-service.fr

ou par téléphone au 0 980 980 930, 7j/7 de 8h à 2h.

DROGUE



On appelle « drogue » toute substance qui modifie la manière de percevoir les choses, de ressentir les émotions, de penser et de se comporter. Les dangers liés à l'usage varient selon les substances, les individus, les façons de consommer, les quantités, etc. Les différentes substances peuvent être classées selon leur statut juridique, leurs effets ou encore leur dangerosité.

Une consommation problématique est une consommation qui entraîne chez l'utilisateur des difficultés physiques, psychologiques, affectives, familiales ou professionnelles. Malheureusement, il n'est pas toujours évident de s'en rendre compte. Cette prise de conscience suppose d'avoir un certain recul sur sa consommation.

Si vous consommez des opiacés, un traitement de substitution peut être mis en place.

Par téléphone, Drogues Info Service au 0 800 23 13 13

répond tous les jours de manière anonyme et confidentielle à toute personne directement ou indirectement concernée par un problème de drogue.

Pour plus d'information, rendez-vous sur le site national :

www.drogues-info-service.fr

JE PROTÈGE MON ENFANT DES ÉCRANS



- En France en 2023, 96 % des enfants possèdent ou utilisent au moins un équipement numérique, avec un risque réel de surexposition
- Dans le même temps, seulement 12 % des parents se déclarent sereins sur ce sujet et 6 parents sur 10 privilégient des mesures d'interdiction*, avec le sentiment de perdre le contrôle et de voir leur enfant le perdre aussi.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site :

jeprotegemonenfant.gouv.fr

Vous pouvez également contacter le 3018, numéro gratuit, anonyme et confidentiel, si vous souhaitez être accompagné(e) sur toutes les problématiques liées au numérique et/ou que vous/vos proches êtes victime(s) de harcèlement ou violences numériques.

VACCINATION



Lorsque l'on se fait vacciner contre une maladie infectieuse, on évite ou on diminue le risque de développer cette maladie et donc de transmettre le microbe aux autres.

En se faisant vacciner, on se protège donc soi-même, mais on protège aussi les autres : ses enfants, ses proches, ses voisins et l'ensemble de son entourage. De même, la vaccination des autres contribue à nous protéger.

Pour avoir plus d'informations sur les vaccins, rendez-vous sur le site national :

www.vaccination-info-service.fr

BIENTRAITANCE



Vous venez d'être accueilli(e) en établissement de santé. L'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins et de votre bien-être dans un objectif de bientraitance.

Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). Vous pouvez aussi être victime de maltraitance intrafamiliale ou dans votre entourage. Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.).

Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.

Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ?

Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix en qui vous avez confiance :

- Soit à l'un des professionnels qui vous entourent ou la personne référente interne «bientraitance» de la Clinique de la Plaine : 04 73 16 11 28
- Soit à un proche, votre personne de confiance (ex : famille, proche, ami(e)s ou toute personne en qui vous avez confiance), qui vous aidera à évaluer la situation et à agir
- Soit aux Représentants des Usagers qui représentent les patients à la Commission des usagers (CDU) ; cette commission s'assure que vos droits sont respectés et recherche des améliorations dans les soins

Un référent externe "bientraitance" a été désigné parmi les représentants des usagers, vous pouvez également le solliciter : 06 06 40 10 80

- Soit à l'infirmier(e) cadre de santé : **04 73 16 20 28**
- Soit à la Direction de l'établissement : **04 73 16 20 23**

En cas de danger immédiat, contactez les urgences :

17 (gendarmerie), 15 (SAMU),
112 (numéro d'urgence européen), 18 (pompiers)

Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

1. Faire une réclamation ou adresser une plainte (par courrier) à la direction de l'établissement

Clinique de la Plaine
A l'attention du Directeur
123 Boulevard Etienne Clémentel
63100 Clermont-Ferrand
04 73 16 20 23
contact@plainesante.fr

2. Contacter les Représentants des Usagers

Les coordonnées sont disponibles sur le site internet et affichées dans les services.
Pour plus d'informations, contactez le 04 73 16 20 11

3. Demander une médiation au sein de l'établissement de santé

Médiateur médical : 04 73 16 20 23
Médiateur non médical : 04 73 16 20 28

4. La fédération 3977, plateforme d'écoute nationale : fédération des centres ALMA (AlloMaltraitance)

Numéro vert national : 3977.
Joignable 7 jours sur 7 de 9h à 19h, appel gratuit.
Votre centre d'écoute régional d'ALMA est : 04 73 24 38 055

5. La ligne Santé Info Droits de France Assos Santé, qui répondra à vos questions sur vos droits

01 53 62 40 30 (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h).

6. L'Agence Régionale de Santé (ARS) et sa cellule dédiée ARS

ARS : 0 800 32 42 62
FAX : 04 72 34 41 27
ars69-alerte@ars.sante.fr

7. Le/la Défenseur des droits, Pôle Santé et ses délégués territoriaux qui peuvent traiter des demandes d'informations ou les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé ou l'accès aux soins ou à la sécurité des soins

7 rue Saint-Florentin - 75008 Paris
Tél : 09 69 39 00 00 - 0810 455 455
www.defenseurdesdroits.fr
Délégués territoriaux, consultez le site : <https://www.defenseurdesdroits.fr/63-puy-de-dome>

8. Voie judiciaire : vous pouvez contacter le procureur de la République dans les situations les plus extrêmes

Saisir le tribunal judiciaire de Clermont-Ferrand, situé au 16 Place de l'étoile - CS 20005 - 63033 Clermont-Ferrand Cedex 1
Tél : 04 73 31 77 00
tj-clermont-ferrand@justice.fr

Pour l'enfance en danger, contactez le 119

**Pour les femmes victimes de violences,
contactez le 39 19**

PLAN D'ACCÈS



Cet établissement bénéficie de places de parking adaptées aux personnes en situation de handicap



En cas de besoin avant ou après votre intervention, n'hésitez pas à contacter la Clinique.



123 Boulevard Etienne Clémentel

63100 Clermont-Ferrand

Entrée rue Marc SANGNIER

☎ 04 73 16 20 20

@ www.plainesante.fr

🌐 contact@plainesante.fr

Accès à l'établissement :

- Entrée du parking visiteur de la Clinique rue Marc SANGNIER, gratuit les 30 premières minutes.
- Accessible par les transports en commun : la ligne A dessert l'arrêt Lycée A. Brugière et l'arrêt Les Pistes, qui possède un parking relais.

Horaires d'ouverture du service de chirurgie en hospitalisation complète : du Lundi 7h au Samedi 12h.

En cas d'urgence, composez le 04 73 16 20 09 (numéro gratuit) ou le 15 (SAMU).