



# Hôpital Privé de la Miotte

Belfort



LIVRET D'ACCUEIL



“



**Bienvenue à l'HÔPITAL PRIVÉ DE LA MIOTTE à Belfort.**

L'ensemble de nos équipes ont à cœur de vous assurer une qualité de séjour et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Pour mieux satisfaire vos besoins et vos attentes, un questionnaire de satisfaction sera à votre disposition à la fin de votre séjour pour recevoir vos observations et suggestions

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

**Le Directeur Général &  
Le Président de la Commission Médicale**

”



**6**  
VOTRE  
PARCOURS  
DE SOINS

**8**  
NOTRE  
OFFRE  
DE SOINS



**10**  
VOTRE  
CONSULTATION  
MÉDICALE OU  
CHIRURGICALE

**11**  
VOTRE  
CONSULTATION  
PRÉ-ANESTHÉSIQUE



**12**  
VOTRE  
PRÉ-ADMISSION

**14**  
VOTRE  
ADMISSION



**16** VOTRE  
SÉJOUR  
DE A À Z



VOTRE  
SORTIE

**20**

CHARTRE DE  
LA PERSONNE  
HOSPITALISÉE

**22**



**26**  
DROITS ET  
INFORMATIONS  
DU PATIENT

DEVOIRS  
DU PATIENT

**30**



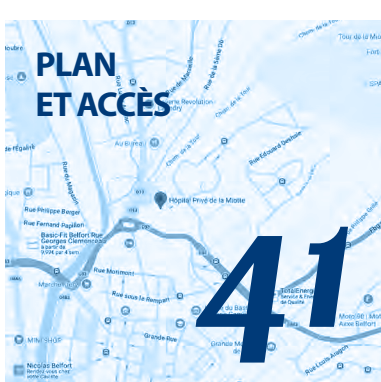
**31**  
NOTRE  
ENGAGEMENT  
QUALITÉ

LE GROUPE  
VIVALTO  
SANTÉ

**40**

PLAN  
ET ACCÈS

**41**



VIVALTO  
SANTÉ



LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES  
À NE PAS OUBLIER  
POUR TOUTES LES ÉTAPES  
DE VOTRE PRISE EN CHARGE :



- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale
- Votre carte mutuelle
- Le livret de famille (en cas de prise en charge de votre enfant)



POUR LES MINEURS N'AYANT PAS DE PIÈCES D'IDENTITÉ.

LE OU LES REPRÉSENTANTS DE L'ENFANT DOIVENT PRÉSENTER UNE PIÈCE D'IDENTITÉ EN COMPLÉMENT.

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez à la fin de ce livret un rabat au sein duquel vous pourrez intégrer les documents qui vous sont remis. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

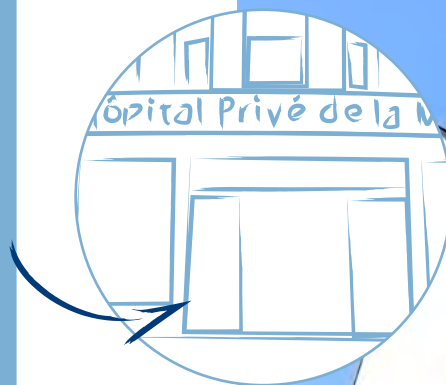
- L'annuaire des praticiens de l'établissement.
- Les tarifs des soins et tarifs hôteliers de l'établissement.
- La présentation des membres de la commission des usagers.
- La présentation des directives anticipées.

1

## • VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE

**Quel est son objectif ?**  
Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale. Un passeport adapté à votre parcours de soins vous est remis.

**Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien ou au sein de l'établissement.



2

## • VOTRE CONSULTATION PRÉANESTHÉSIQUE

**Quel est son objectif ?**  
Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Cet échange vous permet d'être informé sur les techniques anesthésiques envisagées.

**Où a-t-elle lieu ?** Après du cabinet médical de votre médecin anesthésiste.



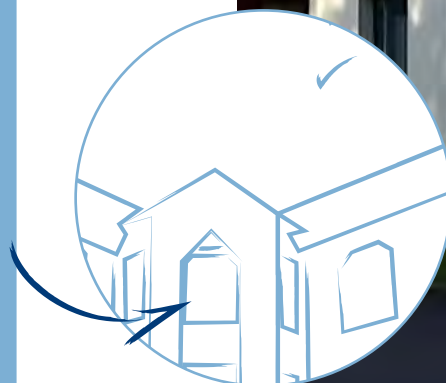
3

## • VOTRE PRÉADMISSION

**Quel est son objectif ?**  
Vous permettre de réserver votre séjour, choisir les prestations et services hôteliers, vous transmettre les documents nécessaires à votre hospitalisation.

**Quand a-t-elle lieu ?** Elle est réalisée le même jour que votre consultation préanesthésique ou via la préadmission en ligne sur le site internet de la structure.

**Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement.





4

#### • VOTRE ADMISSION

**Quel est son objectif ?**  
Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

**Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.

**Où a-t-elle lieu ?** Dans les services de soins en fonction du SMS reçu.

5

#### • VOTRE SÉJOUR

**Quel est son objectif ?**  
Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre préadmission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).

**Quand a-t-elle lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soin

**Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement.

6

#### • VOTRE SORTIE

**Quel est son objectif ?**  
Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.

**Quand a-t-elle lieu ?** après validation médicale.

**Où a-t-elle lieu ?** Dans le service de soins.

L'HÔPITAL PRIVE DE LA MIOTTE est un établissement de santé privé situé au-dessus des remparts du Lion de Belfort, à 1km de l'autoroute. Il s'étend sur un parc de 1.5 hectare préservant le calme et la sérénité.

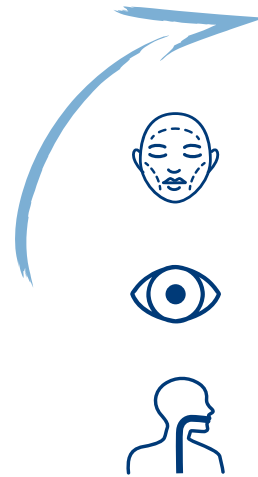
Créé en 1989, L'HÔPITAL PRIVE DE LA MIOTTE vous accueille vous et votre famille au cœur de la ville. Établissement pluridisciplinaire certifié par la H.A.S, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire.

## NOTRE OFFRE DE SOINS

### NOS PÔLES MÉDICAUX-CHIRURGICAUX

#### Chirurgie

- Chirurgie générale, viscérale et digestive
- Chirurgie ophtalmologique,
- Chirurgie orthopédique, arthroscopique,
- Chirurgie oto-rhino, laryngologie,
- Chirurgie maxillo-faciale,
- Neurochirurgie (chirurgie du rachis),
- Vasculaire,
- Esthétique,
- Urologie.



#### Médecine

- Gastro-entérologie, endoscopie digestive et écho-endoscopie,
- Fibroscopie bronchique.

#### Notre plateau technique

- 7 salles de bloc opératoire,
- 3 salles Fast-Track,
- 2 salles d'endoscopie,
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle.



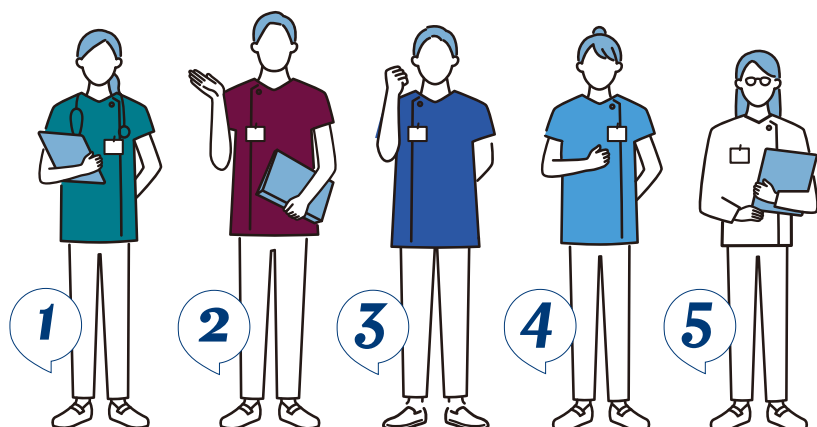
## NOTRE ÉQUIPE

### Comment reconnaître notre équipe :



#### Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Chirurgiens / médecins / anesthésistes / Pharmacien



#### Tunique de couleur et pantalon blancs avec étiquette nominative

1. Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique bleu canard)
2. Les Aides-Soignants (AS) (tunique prune)
3. Les brancardiers (tunique bleu marine)
4. Les Masseurs Kinésithérapeutes (tunique bleu ciel)
5. Les étudiants en formation portent une tunique blanche avec un badge nominatif.



#### Le personnel hôtelier : Tunique de couleur et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique bleu marine) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres.

# VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin.

Le secrétariat vous remettra les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.




---


**L'ensemble de nos chirurgiens sont praticiens libéraux et peuvent pratiquer le dépassement d'honoraires.**


---





 **ACCUEIL**  
→





SALLE D'ATTENTE  ←

SOINS EXTERNES  →

RADIOLOGIE  →

SCANNER  →

ASCENSEURS  ↗

TOILETTES     ↑

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Cette consultation doit avoir lieu au minimum quinze jours avant l'intervention, pensez donc à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale.

La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, en tenant compte de vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique, il est donc très important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement.

Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.



### QUELS DOCUMENTS SUPPLÉMENTAIRES DEVEZ-VOUS APPORTER ?

**En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devez vous munir de :**

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens (biologie, cardiologie) prescrits par le chirurgien,
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée.

### DISPOSITIONS PARTICULIÈRES À PRENDRE EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

**Dans le cas d'une intervention en chirurgie ambulatoire, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :**

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage, ou transport sanitaire VSL,
- Vous devrez également rester entouré pendant la nuit suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.

Elle doit être effectuée dès que possible après la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement. C'est une étape importante qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- **S'assurer que vos documents sont bien à jour** (pièce d'identité, carte de mutuelle, ...) et vous indiquer si nécessaire, de demander une prise en charge à votre mutuelle santé. Une pièce d'identité (uniquement carte d'identité, passeport, carte de séjour et livret de famille pour les mineurs) est obligatoire pour votre pré-admission.
- **Confirmer vos choix** en matière d'hôtellerie (choix de la chambre particulière et des services personnalisés).
- **Expliquer les tarifs** afférents à votre hospitalisation.
- **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.

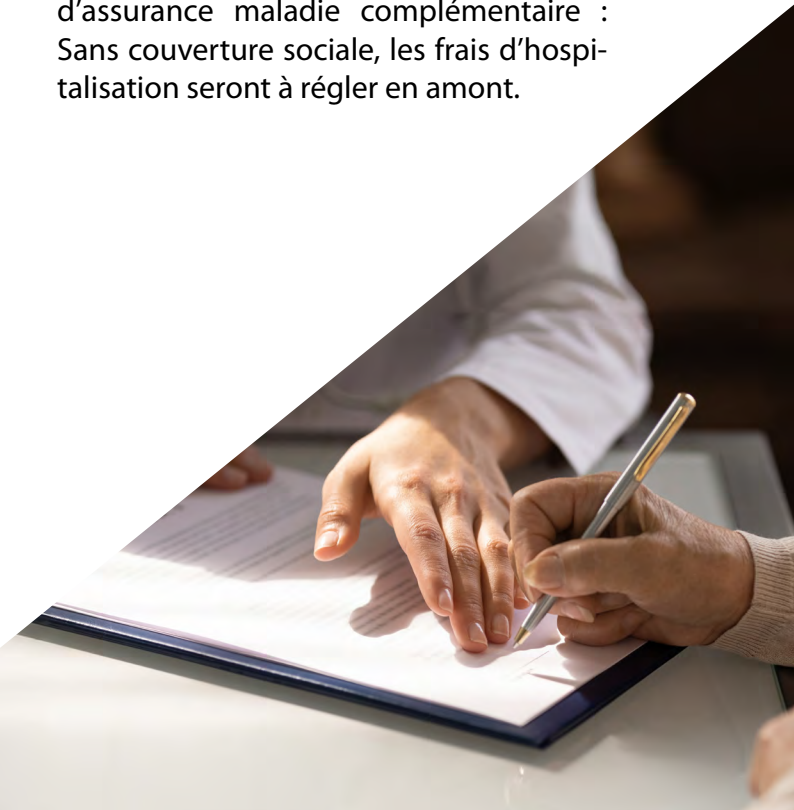


**Pour cela, nous vous prions de bien vouloir vous présenter à l'accueil le jour de votre rendez-vous avec l'anesthésiste, muni de :**

- Questionnaire administratif d'hospitalisation dûment complété ;
- Une pièce d'identité (carte, passeport, titre de séjour, livret de famille, etc.) à jour et en cours de validité ;
- Votre carte vitale ou une attestation papier à jour y compris si vous êtes bénéficiaire de la CMU ;
- Votre carte d'affiliation à votre organisme d'assurance maladie complémentaire : Sans couverture sociale, les frais d'hospitalisation seront à régler en amont.

Pour la bonne gestion de votre séjour et éviter toute attente le jour de votre entrée, toutes les formalités administratives devront être faites au plus tard le jour de votre RDV chez l'anesthésiste. Si celui-ci ne consulte pas au sein de notre structure, nous vous remercions de nous transmettre vos documents administratifs au service accueil/admissions dans les meilleurs délais.

Dans les cas d'une admission non programmée, invitez un membre de votre famille à se présenter au plus vite au bureau des admissions afin d'effectuer les formalités administratives.





## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES À PRENDRE EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour.

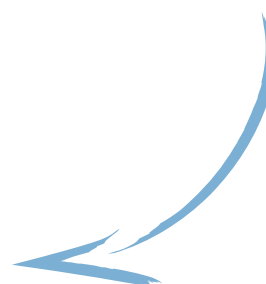
Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé.

Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.



### > POUR VOTRE ENFANT

Pour la réservation du séjour de votre enfant, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité et/ou du livret de famille. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée des deux parents (sauf si un jugement accorde l'autorité parentale à un seul sans quoi l'intervention pourra être annulée).



L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

### QUELLES DISPOSITIONS PRENDRE AVANT VOTRE ADMISSION ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées.

Pensez à ôter tout bijou, piercing, faux ongle (gel et résine compris), vernis à ongle (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.

Nous vous engageons à bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

### QUELLES AFFAIRES PERSONNELLES DEVEZ-VOUS APPORTER ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,
- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.



### QUELS DOCUMENTS DEVEZ-VOUS APPORTER ?

#### **Vous devrez vous munir de :**

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin;
- Vos dernières ordonnances ;
- Le consentement éclairé signé ;
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux pour les enfants et les majeurs protégés ;
- La désignation de la personne de confiance, signée des 2 parties.



## LE DÉROULEMENT DE VOTRE ADMISSION

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues.

Un message vous sera envoyé sur votre téléphone portable (ou appel pour les personnes n'en disposant pas) la veille de votre intervention (ou le vendredi pour les interventions du lundi) pour vous indiquer l'horaire d'entrée en clinique ainsi que le service dans lequel se diriger.

L'équipe se chargera de votre installation.

Une fois dans votre chambre, le personnel soignant vous expliquera le déroulement de votre séjour, complétera votre dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention.



### > POUR VOTRE ENFANT

**Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant.**



Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.



## ACCOMPAGNANT

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation des enfants, de personnes déficientes ou de personnes ne parlant pas français couramment, est vivement recommandée.



## CHAMBRES

Toutes les chambres de l'établissement (hors ambulatoire) sont équipées d'un cabinet de toilette + WC, d'un téléphone, d'un téléviseur couleur (attention : la télécommande ne peut fonctionner qu'à la clinique ; en cas de perte, elle vous sera facturée).



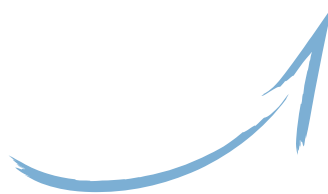
**SELON LES DISPONIBILITÉS,  
VOUS POURREZ  
BÉNÉFICIER D'UNE  
CHAMBRE PARTICULIÈRE.**



## CHAMBRES PARTICULIÈRES

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières, attribuées selon leur disponibilité sur demande du patient. Si vous souhaitez en bénéficier, faites-en la demande dès votre pré-admission. Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à votre demande, dans la limite des places disponibles le jour de votre arrivée.

Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières peuvent être prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.





## COURRIER / PRESSE

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le confier au personnel soignant ou le déposer à l'accueil principal avant 14 h 00. L'affranchissement de votre courrier n'est pas réalisable au sein de l'établissement. Pensez à vous munir de timbres.



## CULTE

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.



## FLEURS

Pour des raisons d'hygiène les plantes et fleurs coupées sont interdites dans l'établissement.



## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.



## OBJETS DE VALEUR

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent également être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil). Un inventaire sera dressé en votre présence.



EN PRÉVENTION DES VOLS, NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT DE NE RIEN LAISSER DE VALEUR LORSQUE VOUS VOUS ABSENTEZ DE VOTRE CHAMBRE (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...).

LA DIRECTION DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE PRÉCAUTIONS NON PRISES.



## PARKING

Les règles du code de la route y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des pompiers et aux personnes handicapées. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toutes responsabilités en cas de vol ou d'accident. Les ambulances et taxis sont autorisés à stationner devant l'entrée de l'établissement.

Un dépôt minute est également disponible pour les personnes à mobilité réduite. Il sera ensuite nécessaire de libérer l'emplacement et de garer le véhicule sur le parking de l'établissement.



## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Avant l'intervention et afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté ou mis à votre disposition par l'établissement. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter votre étui à lunettes.



## REPAS

Le jour même de votre admission et/ou le jour de votre intervention, un repas standard et adapté ou une collation vous sera servi dans votre chambre. Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier au personnel soignant.



### > LES HORAIRES DES REPAS SONT :

- 7 h 45 pour le petit déjeuner
- 12 h 00 pour le déjeuner
- 18 h 45 pour le dîner



## TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou au cours de votre séjour auprès des membres de notre équipe.



## TÉLÉVISION / RADIO

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur au sein de l'établissement.



## LES VISITES

Les visites peuvent s'effectuer de 13h00 à 20h00 en chirurgie. Les visites en chirurgie ambulatoire ne sont pas autorisées sauf pour les accompagnants.

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible brèves, pas trop bruyantes et se limiter à 2 personnes maximum.



DÉSINFECTEZ-VOUS  
LES MAINS PAR FRICTION  
HYDROALCOOLIQUE,  
AVANT D'ENTRER  
DANS LA CHAMBRE.



Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, covid, etc.).

Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

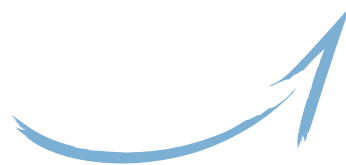
### Lors de votre sortie vous devrez vous rendre à l'accueil où vous sera remis :

- Votre bulletin de situation remis en deux exemplaires. Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.
- Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés). Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. L'accueil est également à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.



POUR PLUS  
D'INFORMATIONS  
RENDEZ-VOUS SUR :  
[WWW.AMELI.FR](http://WWW.AMELI.FR)



## DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

## TRANSPORTS

Afin de regagner votre domicile après hospitalisation prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. (il est indiqué plus haut que la sortie se fait avec un accompagnant...) Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale uniquement.

Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin prescrira un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.



## VOTRE RETOUR À DOMICILE

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.



### > POUR VOTRE ENFANT

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de l'un de ses représentants légaux (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée).

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

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.

**L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

**Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Cette charte est disponible auprès de notre personnel soignant pour les personnes malvoyantes et en braille.

# CHARTRE ROMAIN JACOB

## **ARTICLE 1- VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME**

*La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool...). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge...). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.*

## **ARTICLE 2- VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT**

*Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels...) dans leur parcours de soins. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation. La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins. Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap. Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.*

## **ARTICLE 3- EXPRIMER LES BESOINS**

*Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.*

## **ARTICLE 4- INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

*Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.*

## **ARTICLE 5- CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE**

*Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.*

## **ARTICLE 6- COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ**

*La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux. La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité. La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.*

## **ARTICLE 7- ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION**

*Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médicosociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions. Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.*

### **ARTICLE 8- FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES**

*Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap. Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.*

### **ARTICLE 9- PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT**

*Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs. Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins. Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients. Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.*

### **ARTICLE 10- AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES**

*Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap. Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence. Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.*

### **ARTICLE 11- FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

*Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.*

### **ARTICLE 12- METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTRE**

*Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé. Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes. Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.*

# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



- 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 maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.*
- 6** • *Les enfants ne doivent pas être admis dans les 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.*

## INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

### COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

#### Association ADMD 90

Monsieur René BURKHALTER

Tél. 06.15.68.61.22

#### Association APF France

Madame Pierrette CASTIONI

Tél. 06.66.41.16.94

#### Association Les amis de l'hôpital

Monsieur Henry BOUCON

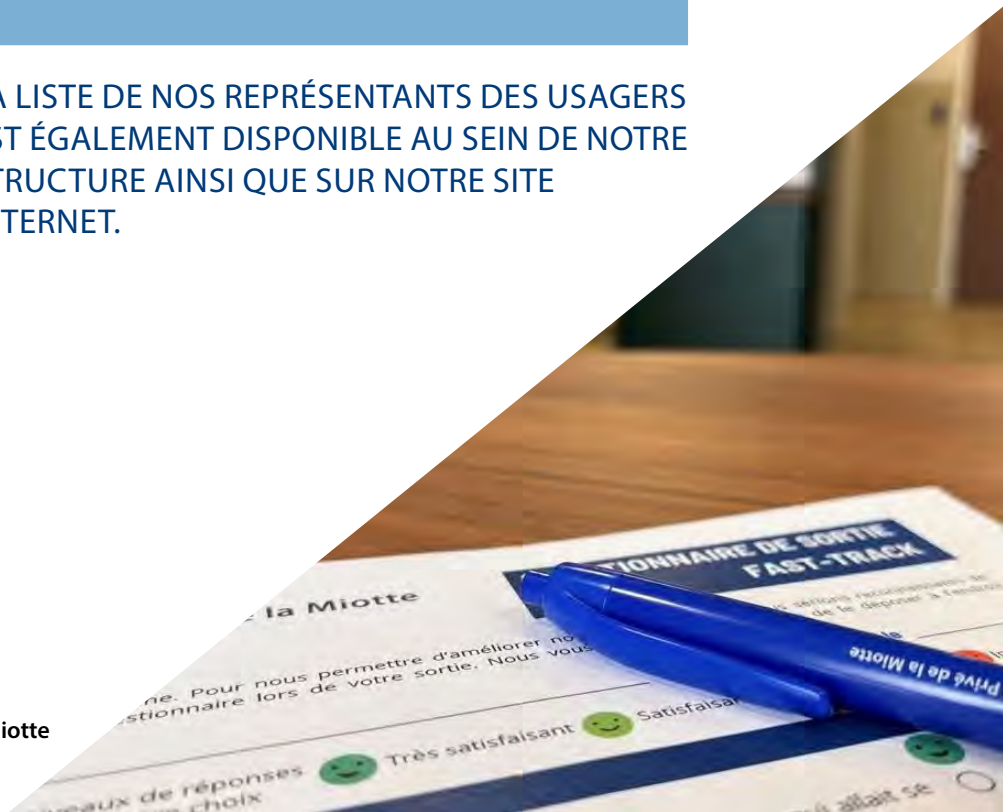
Tél. 06.66.67.43.41

#### Pour les contacter par mail :

[HMB.rep-usagers@vivalto-sante.com](mailto:HMB.rep-usagers@vivalto-sante.com)



LA LISTE DE NOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS EST ÉGALEMENT DISPONIBLE AU SEIN DE NOTRE STRUCTURE AINSI QUE SUR NOTRE SITE INTERNET.



## CONFIDENTIALITÉ ET TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'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 Santé Publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur.

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

Pour toute raison légitime, vous pouvez exercer ce droit auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail suivante : [dpo.hmb@vivalto-sante.com](mailto:dpo.hmb@vivalto-sante.com).

Pour la sécurité de vos données personnelles, nous vous conseillons de ne pas échanger avec l'équipe médicale via une messagerie non sécurisée.



UN SERVICE NUMÉRIQUE, À VOTRE DISPOSITION, POUR GÉRER VOS DONNÉES DE SANTÉ.

### Que pouvez-vous trouver dans Mon Espace Santé ?

#### **Votre dossier médical partagé « DMP » :**

- Il permet de **ranger et partager vos données de santé** en toute sécurité: ordonnances, résultats d'analyses de biologie et d'exams d'imagerie, documents de sortie, antécédents médicaux et allergies....
- **Notre équipe médicale pourra être amenée à consulter votre Dossier Médical Partagé** après avoir recueilli votre autorisation. Vous pouvez vous opposer à sa consultation sans avoir à invoquer de motif légitime.
- A l'issue de votre prise en charge, **nous alimenterons votre dossier médical partagé avec les documents de sortie**. Vous pouvez vous opposer à son alimentation en cas de motif légitime; nous vous remercions de l'indiquer à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

#### **Une messagerie sécurisée :**

Le médecin responsable de votre prise en charge, pourra utiliser sa messagerie professionnelle MSSanté pour **vous envoyer des messages et des documents en toute sécurité**.

Seul le médecin peut démarrer des échanges via cette messagerie sécurisée. Vous ne pouvez pas contacter les professionnels directement à votre initiative.



### **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

VOUS POUVEZ VOUS RENDRE SUR LE SITE [WWW.MONESPACESANTE.FR](http://WWW.MONESPACESANTE.FR)

VOUS DISPOSEZ DE DROITS ÉLARGIS POUR GÉRER LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES DE SANTÉ DIRECTEMENT SUR VOTRE ESPACE SANTÉ.

## CONSENTEMENT DU PATIENT

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

## DOSSIER MÉDICAL

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

Vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement précisant les documents souhaités. Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents (frais de reproduction et d'envoi à votre charge).

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (vous avez la possibilité de vous opposer à la transmission d'informations vous concernant à d'autres professionnels de santé, aux ayants droits en cas de décès, il suffit de nous l'indiquer).

## PERSONNE À PRÉVENIR

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

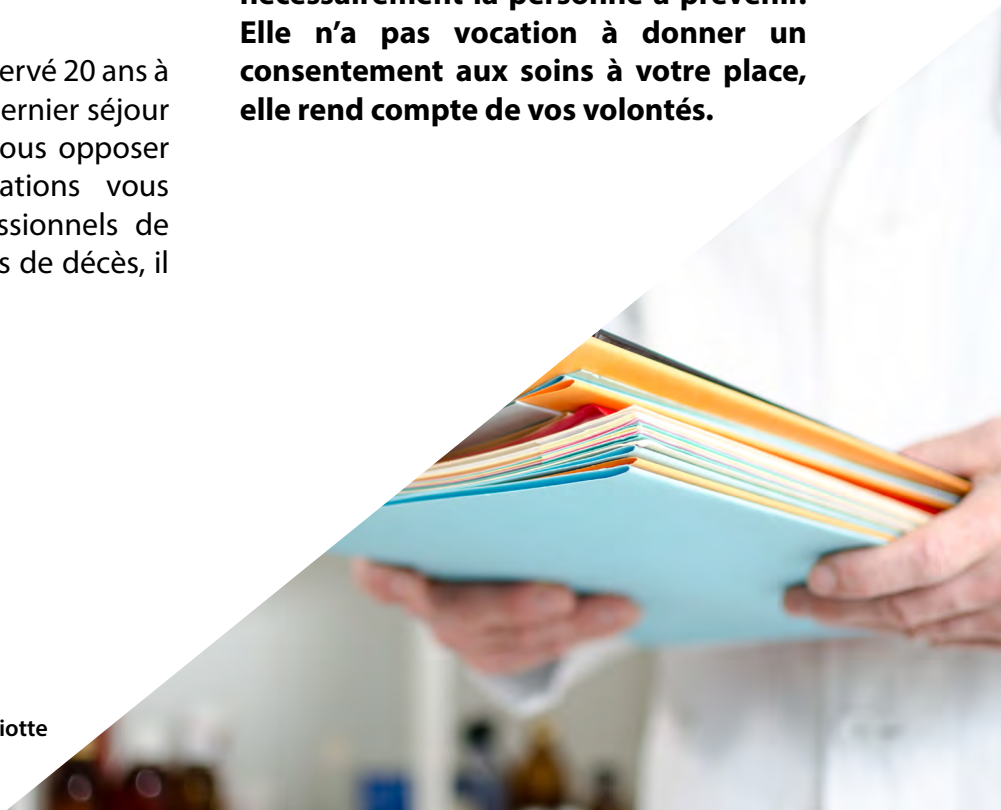
Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

## PERSONNE DE CONFIANCE

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

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Un majeur protégé peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

**La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.**



## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ADRESSÉES À L'ÉTABLISSEMENT

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

## PRISE EN CHARGE DES MINEURS

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## DON D'ORGANES

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche **un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus.**



POUR PLUS D'INFORMATIONS RENDEZ-VOUS  
SUR [WWW.AGENCE-BIOMEDECINE.FR](http://WWW.AGENCE-BIOMEDECINE.FR)  
(N° VERT : 0 800 20 22 24) ET SUR  
[WWW.DONDORGANE.FR](http://WWW.DONDORGANE.FR)

## PROTECTION DES MAJEURS PROTÉGÉS

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

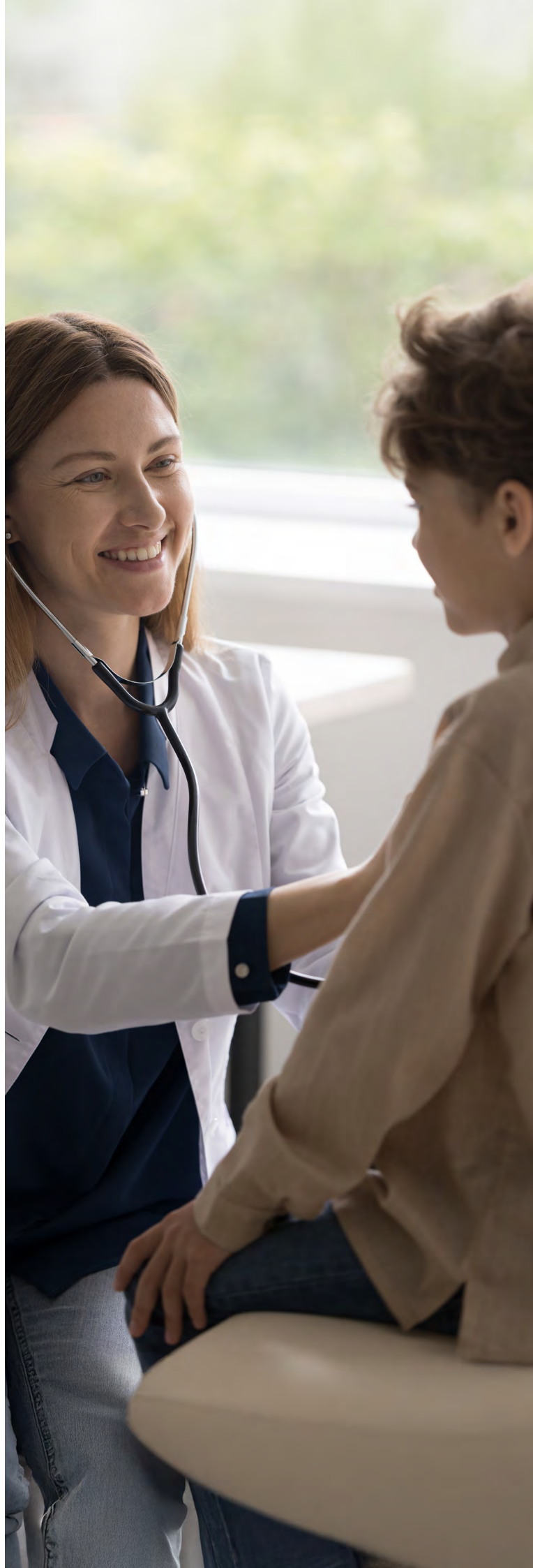
En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## DANS L'INTÉRÊT DE TOUS, IL VOUS EST DEMANDÉ DE TOUJOURS VEILLER À :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

## POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.



## SÉCURITÉ DES SOINS

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- Prescrits par votre médecin,
- Dispensés par le pharmacien,
- Administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : **le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.**

### NOTRE OBJECTIF EST DE SOULAGER VOTRE DOULEUR

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduée et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.



SI VOUS AVEZ MAL,  
NE SOUFFREZ PAS  
EN SILENCE,  
**PARLEZ-EN !**





## IDENTITO-VIGILANCE

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins.



VOUS SEREZ SOLlicitÉ  
DURANT TOUT LE SÉJOUR  
POUR **RAPPELER VOTRE  
IDENTITÉ** ET VOUS PORTEREZ  
UN **BRACELET D'IDENTIFICATION.**

## PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydroalcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

## ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLES OU INFECTION ASSOCIÉE AUX SOINS

**Vous estimez que votre santé a été altérée ?** Il peut s'agir d'un événement indésirable ou d'une infection associée aux soins. Si cela est possible, adressez-vous au professionnel de santé qui vous a pris en charge. Vous pouvez également effectuer vous-même cette démarche en vous rendant sur le portail <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>. Votre déclaration sera transmise à l'Agence régionale de santé, qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements. Elle vous informera également des suites données à votre signalement.



## UNE DÉMARCHE CONTINUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

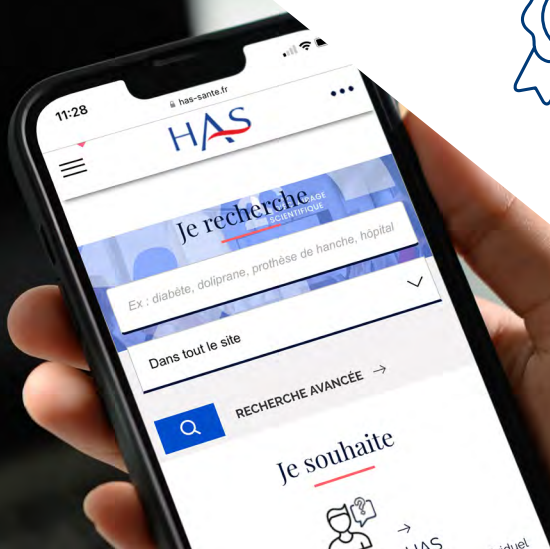


POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS RENDEZ-VOUS SUR [WWW.HAS-SANTE.FR](http://WWW.HAS-SANTE.FR)



## LA CERTIFICATION

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.



# LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé.



LES RÉSULTATS DE DIFFÉRENTES PROCÉDURES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS SONT CONSULTABLES SUR LE SITE : [WWW.QUALISCOPE.FR](http://WWW.QUALISCOPE.FR)

## CERTIFICATION

Établissement certifié  
« **Qualité des Soins Confirmée** »



Version de la certification :  
référentiel V2020  
Date de décision de certification :  
24/09/25

## COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long du séjour patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

**Qualité de la lettre de liaison à la sortie en MCO : 72 %**

(Source : IQSS dossier patient 2025)

**Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoire : 59 %**

(Source : IQSS dossier patient 2024)

## PRISE EN CHARGE CLINIQUE

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

**Prise en charge de la douleur : 82 %**

(Source : IQSS dossier patient 2025)

## PRÉVENTION DES INFECTION ASSOCIÉS AUX SOINS

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est suivie par des indicateurs évaluant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.

**Consommation de solution hydroalcoolique : 77 %**

(Source : IQSS questionnaire établissement 2025)

## SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en chirurgie, ou admis pour une chirurgie ambulatoire, et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.

### Ambulatoire

**Satisfaction globale 80,8 %**

Organisation avant l'hospitalisation **83,1 %**

Accueil du patient **86,7 %**

Prise en charge médicale et paramédicale **86,9 %**

Chambre et collation **74,8 %**

Organisation de la sortie et retour à domicile **74,6 %**

### Patients hospitalisés de + de 48 heures

**Satisfaction globale 78,9 %**

Accueil du patient **78,8 %**

Prise en charge médicale **85,5 %**

Prise en charge paramédicale **84,6 %**

Chambre **79 %**

Repas **66,1 %**



Organisation de la sortie **70,8 %**

# TARIF APPLICABLE DES PRESTATIONS CHAMBRE PATIENT

Applicable au 1<sup>er</sup> mai 2026

## CHIRURGIE AMBULATOIRE

### Je choisis ma prestation hôtelière

TYPE DE CHAMBRE	J'accueille mes proches	Je souhaite être seul(e)
	Chambre Premium	Chambre individuelle
TARIF	80 € / jour	60 € / jour
Chambre individuelle (1)	✓	✓
Pack multimédia Télévision / presse en ligne 25 titres (QR code)	✓	✓
Collation (2) Classique : cake maison, jus de fruit, compote ou yaourt ; boisson chaude Premium : cake maison, jus de fruit, yaourt bio, gressins, carré de chocolat, boisson chaude	 Premium	 Classique
Pack accompagnant Présence accompagnant + collation Premium	✓	✗

### OPTIONS À LA CARTE AMBULATOIRE

Collation Premium ..... 10 €/repas  
 Cake maison, jus de fruit, yaourt bio, gressins, carré de chocolat, boisson chaude

Presse en ligne ..... 5 €/jour  
 25 titres (QR code)









À VOTRE SORTIE, NOUS VOUS REMERCIONS DE BIEN VOULOIR VOUS RENDRE AU BUREAU DES ADMISSIONS AFIN DE RÉGLER TOUT SUPPLÉMENT ÉVENTUEL.



## HOSPITALISATION - CHIRURGIE

### Je choisis ma prestation hôtelière

	J'accueille mes proches	Je souhaite être connecté(e)	Je souhaite être seul(e)
TYPE DE CHAMBRE	Premium	Avantage	Individuelle
TARIF	130 € / jour	100 € / jour	85 € / jour
Chambre seule (1)	✓	✓	✓
<b>Petit déjeuner (2)</b> Classique : boisson chaude, pain, beurre, confiture Premium : boisson chaude, jus de fruit, yaourt, pain, beurre, confiture	 Premium	 Premium	 Classique
<b>Déjeuner / Dîner (2)</b> Classique: entrée, plat, laitage, dessert Premium: entrée prestige, plat prestige, laitage, dessert prestige	 Premium	 Classique	 Classique
<b>Pack Multimédia</b> Télévision / Presse en ligne 25 titres (QR code)	✓	✓	✗
<b>Pack accompagnant</b> Présence accompagnant + collation Premium	✓	✗	✗
<b>Trousse bien-être</b> Shampoing, gel lavant, galet de savon, lait corps et bouchons d'oreilles	✓	✗	✗

### OPTIONS À LA CARTE CHIRURGIE

**Pack multimédia** ..... 10 €/repas  
Télévision / presse en ligne 25 titres (QR code)

**Pack Accompagnant** ..... 35 €/nuit  
Lit / Petit-déjeuner Premium

**Petit déjeuner Premium** ..... 32 €/repas  
Boisson chaude, jus de fruit, viennoiserie, yaourt nature, pain ou biscotte, confiture, beurre

**Déjeuner ou dîner Premium** ..... 15 €/repas  
Entrée prestige, plat prestige, laitage, dessert prestige

**Trousse bien-être** ..... 5 €/trousse  
Shampoing, gel lavant, lait corps, galet de savon et bouchons d'oreilles



Si vous ne souhaitez pas de chambre particulière, vous serez hébergé(e) en chambre double.

Si l'établissement ne peut pas répondre favorablement à votre demande de chambre seule, vous séjournerez en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à votre charge.

Les accompagnants ne sont pas autorisés en espace collectif (hors mineurs).

## CHIRURGIE AMBULATOIRE - FAST TRACK

### Je choisis ma prestation hôtelière

Je souhaite être seul(e)

TYPE DE CHAMBRE	Espace privatif
TARIF	30 € / jour
Espace privatif (1)	
Collation (2) Cake, yaourt, compote ou yaourt, boisson chaude	 Classique

Forfait journalier ..... 23 €  
(Tarif en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> mars 2026)

PAS ..... 32 €  
(Participation aux Actes Techniques)

# L'EXPÉRIENCE PATIENT

Au cœur de notre établissement, l'expérience patient est une priorité. Nous nous engageons à vous accueillir avec bienveillance, à écouter vos besoins et à vous accompagner à chaque étape de votre parcours de soins. Notre objectif est de vous offrir un environnement rassurant, confortable et personnalisé, favorisant votre bien-être et votre confiance.

Chaque professionnel de santé contribue à créer une relation de qualité, basée sur le respect, la transparence et la communication. Votre satisfaction et votre sécurité guident nos actions au quotidien, afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

## SATISFACTION DES PATIENTS VIA UN QUESTIONNAIRE

HOSPITALISATION  
COMPLÈTE



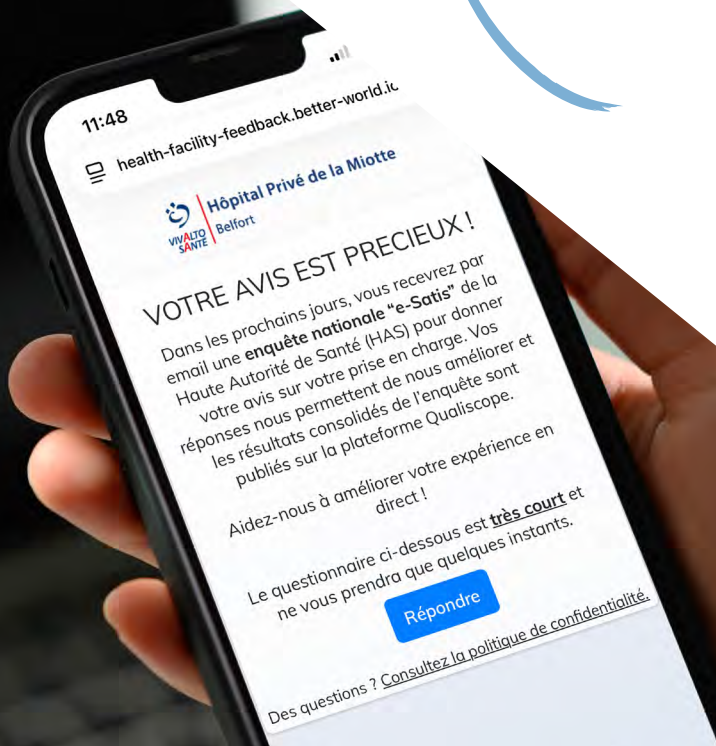
AMBULATOIRE



FAST-TRACK



**Vous pouvez répondre à un court questionnaire en scannant le QR Code du service dans lequel vous allez être hospitalisé.**





*Le Groupe Vivalto Santé a été créé par Daniel Caille et des médecins bretons à l'occasion de la reprise fin 2009 de trois établissements : le Centre Hospitalier Privé Saint-Grégoire (Saint-Grégoire), la Clinique Pasteur-Lanroze (Brest) et la Clinique de la Côte d'Émeraude (Saint-Malo).*

*C'est aujourd'hui le 3<sup>ème</sup> acteur au niveau national dans le domaine de l'hospitalisation privée.*

*Animé par une dynamique d'expansion constante, le Groupe Vivalto Santé est aujourd'hui à la tête d'un réseau de plusieurs établissements de santé privés, situés en Bretagne, Normandie, Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle-Aquitaine et Pays de la Loire.*

*Le Groupe Vivalto Santé a fait le choix d'un modèle d'organisation originale : la Troisième Voie qui est un modèle de partenariat médecins actionnaires et investisseurs financiers lors des réflexions et décisions stratégiques. Le fondement de la troisième voie est de bâtir une gouvernance partagée forte dans laquelle chacun est impliqué dans l'ensemble des décisions stratégiques.*

*L'excellence du soin, le respect du patient, la mutualisation des ressources, autant de principes forts autour desquels le Groupe Vivalto Santé construit son réseau d'établissements, sur un maillage territorial régional performant, au service du soin de proximité.*



**POUR PLUS  
D'INFORMATIONS  
RENDEZ-VOUS SUR  
[WWW.VIVALTO-SANTE.COM](http://WWW.VIVALTO-SANTE.COM)**

## **L'INSTITUT VIVALTO SANTÉ**

*Créé en 2015, **L'Institut Vivalto Santé** pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don.*

L'Hôpital Privé de la MIOTTE se situe dans le centre-ville de Belfort, 15 Avenue de la Miotte.

- Autoroute A36 / Sortie n° 13 "Glacis le Château"
- Au rond-point, prendre la première sortie à droite direction centre-ville de Belfort. Continuer tout droit.
- Au 5<sup>ème</sup> feu tricolore, prendre à droite direction Tour de la Miotte / Clinique de la Miotte.



### COMPOSITION DU BÂTIMENT

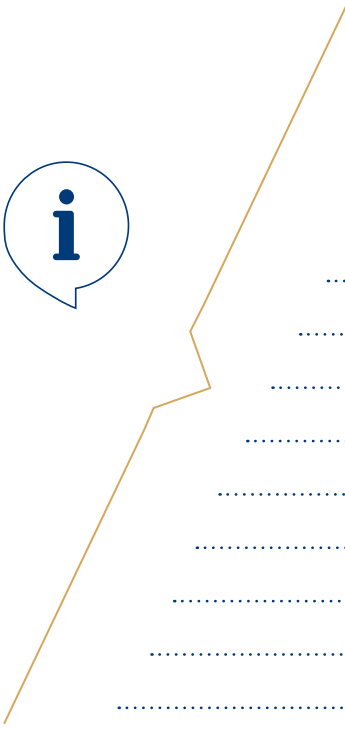
- **4<sup>ème</sup>** étage : direction générale, services administratifs
- **3<sup>ème</sup>** étage : service de chirurgie
- **2<sup>ème</sup>** étage : service chirurgie ambulatoire
- **1<sup>ER</sup>** étage : Fast-Track et plateau technique (bloc opératoire)
- **RDC** : service accueil/admissions, facturation
- **RDJ** : pharmacie, service technique



### NUMÉROS UTILES :

- ACCUEIL : 03 84 55 52 52
- SERVICE AMBULATOIRE : 03 84 55 53 00
- SERVICE DE CHIRURGIE : 03 84 55 54 06





A series of horizontal dotted lines for writing, arranged in two main sections. The top section consists of 15 lines, and the bottom section consists of 25 lines.



**Hôpital Privé de la Miotte**

Belfort