



Informations à destination des patients et de leur famille



Capio, c'est...

Vous êtes accueilli dans un établissement du groupe Capio.

Présent en France, Suède, Norvège, Danemark et en Allemagne, Capio est un acteur référent dans le monde de la santé en Europe.

Fort de cette expertise pan-européenne, nous nous appuyons sur le partage des savoir-faire et l'échange des connaissances pour créer et développer des centres d'excellence au service de nos patients.

Plus de 13300 salariés œuvrent au quotidien dans les 180 établissements du groupe à travers l'Europe pour assurer notre mission : Guérir, Soulager, Réconforter toute personne ayant besoin de soins.

Pour répondre à vos attentes, nos personnels et nos équipes médicales sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité que nous nous devons de vous offrir.

Cette qualité repose sur 4 pierres angulaires :

- Une médecine moderne: vous faire bénéficier des dernières avancées médicales et innovations techniques et réduire autant que possible votre séjour en milieu hospitalier
- Une bonne information : vous informer de manière claire pour que vous soyez acteur de votre quérison
- Un traitement bienveillant : vous entourer et vous accompagner tout au long de votre séjour et même après votre retour à domicile
- Un environnement agréable et des équipements adéquats : vous offrir bien-être et confort dans un environnement moderne et accueillant.

La construction de cette qualité repose sur les valeurs profondes que nous partageons au sein de nos établissements :

- Qualité: nous devons à nos patients la meilleure qualité dans les soins et le confort que nous leur apportons
- Compassion: nous nous attachons à voir l'être humain derrière chaque patient, à le traiter avec dignité et à respecter son intégrité
- Responsabilité: nous encourageons tous les acteurs de l'établissement à prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer le bien-être et la sécurité de nos patients.
- « ... Nos valeurs sont illustrées par le nom Capio qui signifie en latin « entreprendre quelque chose » et par le logo de la main tendue, notre symbole d'ouverture aux autres... »

Nos actions sont guidées au quotidien par ces valeurs qui nous animent et font de Capio un partenaire unique de votre santé.

Bien soigner, c'est notre métier

13 300 salariés



Bienvenue...

... à La Croix du Sud



Notre établissement

Vous allez prochainement être admis au sein d'un service de soins de votre nouvelle clinique Capio La Croix du Sud*. Nos équipes médicales et soignantes seront heureuses de vous y accueillir.

Nous espérons que vous apprécierez votre séjour dans ces nouveaux bâtiments modernes dont l'architecture Haute Qualité Environnementale (HQE) a été conçue pour assurer votre sécurité, votre confort et la fluidité de votre parcours.

Ce livret d'accueil vous aidera dans vos démarches administratives et vous permettra de mieux connaître la Clinique Capio La Croix du Sud.

Pour le bon déroulement de votre séjour, il est important de bien le préparer en lisant attentivement les informations de ce livret qui vous fournira les informations essentielles et en suivant les consignes des professionnels de santé qui vous accompagnent. Vous êtes au cœur de nos préoccupations et nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour soit le plus agréable possible.

N'hésitez pas à solliciter le personnel de l'établissement qui se fera un plaisir de vous renseigner.

Bon séjour au sein de notre établissement.

La Direction

- 600 salariés pour vous garantir une prise en charge optimale
- Plus de 150 praticiens couvrant une majorité des spécialités médicales et chirurgicales
- Plus de 250 lits d'hospitalisation complète avec des chambres modernes pour votre confort
- Plus de 90 places en ambulatoire avec un parcours fluide et innovant
- 30 salles de blocs opératoires et 9 salles d'accouchements, un des plus grands plateaux de la région
- Établissement de 33 000 m²
 - 900 places de parking

Capio la Croix du Sud est le nom symbole choisi pour la clinique. Projet intégré dans notre territoire, sa culture, son histoire, ses domaines d'excellence et son rayonnement. Il est le reflet de nos valeurs et engagements,

^{*} Pourquoi La Croix du Sud ? La Croix du Sud est une constellation ayant guidé et inspiré les hommes. C'est aussi le nom de l'avion de Jean Mermoz, pionnier de l'aéropostale.

Un établissement respectueux de l'environnement

L'établissement s'intègre dans l'environnement paysagé du site. C'est une construction à Haute Qualité Environnementale (HQE).



Insertion dans le site

- Taux d'imperméabilisation : 0,60
- Etude ensoleillement, aéronautique, risque allergène



Enveloppe et performance énergétique

- Bbio -16,9 % par rapport au Bbio max
- Cep -12,4 % par rapport au Cep max
- 70 m² de panneaux solaires pour l'eau chaude



Exploitation

 Gain de 58 % sur les consommations d'eau potable



Confort

- Thermique : protection solaire, ventilation naturelle
- Eclairage naturel et vue sur l'extérieur
- Acoustique des locaux et traitement des équipements techniques



Gestion des déchets

Plusieurs filières de tri des déchets



Ventilation naturelle



Maintenance

 Accessibilité et moyen à mettre en œuvre

Présentation

... de La Croix du Sud

Capio La Croix du Sud est un nouvel établissement résolument tourné vers l'avenir. Vous apprécierez sa modernité, sa fluidité et votre prise en charge par des équipes bienveillantes qui vous permettront de vous sentir dans un établissement à taille humaine.

Les pôles d'excellence de Capio La Croix du Sud sont reconnus tant en médecine, chirurgie et obstétrique, soutenus par la présence d'une réanimation polyvalente, d'une unité de surveillance continue et d'une unité de soins intensifs en cardiologie.

Ses pôles d'excellence médicale, chirurgical et d'obstétrique, menés par des équipes de praticiens experts et par un personnel soignant et administratif qualifié font de votre clinique Capio La Croix du Sud une référence nationale.

Afin de répondre à vos besoins en santé d'aujourd'hui et de demain, la clinique Capio La Croix du Sud est dotée de technologies de pointe en matière de prévention, de diagnostic et de soins dont le robot chirurgical Da Vinci dernière génération.

Des prestations hôtelières de qualité sont proposées afin d'assurer aux patients un séjour agréable.

La volonté de Capio la Croix du Sud est de vous garantir par la présence et le professionnalisme de ses équipes, un accueil chaleureux, une maîtrise du risque et des soins de qualité optimale.

La clinique entre dès son ouverture dans la démarche de certification par la Haute Autorité de Santé pour la qualité de son organisation qualité et gestion des risques.



SE REPÉRER AU SEIN DU PÔLE SANTÉ

Les services par étage

Selon la pathologie ou l'intervention chirurgicale pour laquelle une hospitalisation s'avérerait nécessaire, vous intégrerez un des services de soins de l'établissement :

Unités de soins techniques

- Unité des Soins Intensifs en Cardiologie (USIC) : 12 lits monitorés reliés à une unité centralisée avec dispositif de vidéosurveillance.
- Unité de réanimation : 8 lits de réanimation polyvalente médicale et chirurgicale reliés à une unité centralisée.
- Unité de Surveillance Continue (USC) : 15 lits monitorés reliés à une unité centralisée.

Un service des Urgences

Ouvert 24h sur 24, 7 jours sur 7.

Un plateau technique complet et moderne

La clinique Capio La Croix du Sud s'appuie chaque jour sur un plateau technique au service de l'exigence chirurgicale et médicale. L'architecture du bloc opératoire est façonnée autour d'une prise en charge moderne et innovante par :

2 blocs opératoires composés de salles d'opération avec équipements spécifiques :

Bloc opératoire du 1er étage

- 19 salles d'intervention
- 3 salles pré-interventionnelles
- 32 postes de surveillance post-interventionnelle
- 2 salles de cardiologie interventionnelle URGENCE CARDIOLOGIQUE 24h/24h 7i/7

Bloc opératoire du rez de chaussée

- 11 salles d'intervention et d'endoscopie
- 3 salles pré-interventionnelles
- 24 postes de surveillance post-interventionnelle et un sas de re-verticalisation

Les salles de réveil dotées de monitorage sont placées sous la surveillance d'un médecin anesthésiste et d'une équipe soignante spécialisée qui ont en charge le suivi individuel post-opératoire.

5 ^{ème} étage	Maternité - Pédiatrie Hospitalisation chirurgie gynécologique
4ème étage	Hospitalisation chirurgicale Hôpital de semaine (HDS)
3ème étage	Soins de Suites et de réadaptation (SSR) - Unité court séjour à orientation gériatrique Centre du dos (spine center)
2ème étage	Hospitalisation Médecine - Unité Bilan « Surpoids Évaluation et Traitement » Hospitalisation médico chirurgicale - Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC) Réanimation polyvalente - Unité de Surveillance Continue (USC)
1 ^{er} étage	Chirurgie ambulatoire Etoile - Bloc opératoire général Secteur naissance - Laboratoire PMA (Procréation Médicalement Assistée)
Rez-de-chaussée	Accueil - Restauration (Columbus Café, Brasserie) Chirurgie ambulatoire Comète Bloc opératoire - Urgences Centre de Radiologie et d'imagerie médicale
Rez-de-jardin	Médecine ambulatoire

Présentation

... de La Croix du Sud

Une stérilisation centrale

Centre de Radiologie et d'Imagerie médicale

Ouvert au public, il est situé au rez de chaussée de la clinique et dimensionné pour la réalisation d'examens de radiologie conventionnelle, d'échographie (écho 3D), de scanner et d'IRM.

Centres de consultations médicales et chirurgicales

Le Centre de consultation La Croix du Sud est situé à proximité immédiate de la clinique. Il dispose d'un large choix de spécialistes médicaux et chirurgicaux.

C'est au rez-de-chaussée du bâtiment que se situe le service des admissions de la clinique.

2ème au 6ème étage	- Consultations spécialistes médicaux et chirurgicaux
1er étage	- Consultations anesthésistes
Rez-de-chaussée	Services des Préadmissions Consultation Infirmière de parcours patients Consultations non programmées Obstétriques / Parcours Patients obstétriques Consultations non programmées Pédiatriques Consultation Kinésithérapeutes et Ostéopathe Prélèvement Laboratoire

D'autres centres de consultations médicales associés à la clinique Capio La Croix du Sud sont à votre disposition :

- 33, rue des bûchers à Toulouse (palais de justice).
- Au sein du bâtiment du laboratoire à proximité de la clinique La Croix du Sud.

Un laboratoire d'analyses médicales

Ouvert au public, il est situé à proximité de la clinique et accessible à pied. Un espace de prélèvement est situé au rez-de-chaussée du centre de consultations médicales.

PÔLE MÉDECINE - CHIRURGIE

Les spécialités médicales et chirurgicales de la clinique Capio La Croix du Sud

Nous vous proposons un ensemble complet de spécialités médicales et chirurgicales pour répondre à vos besoins en matière de santé

Consultez l'annuaire complet des spécialistes exerçant à la clinique sur le site internet de la clinique pour trouver les coordonnées téléphoniques et lieu de consultation (centre de consultation La Croix du Sud face à la clinique, maison médicale Capio Le Parc situé près du Palais de Justice à Toulouse).

Vous pouvez pour certains praticiens prendre rendezvous directement sur internet.

Spécialités Médicales

- Alcoologie
- Algologie (prise en charge de la douleur chronique rebelle)
- Anesthésie / Réanimation
- Angiologie
- Cardiologie
- Endocrinologie
- Gastro-Entérologie
- Gériatrie
- Neurologie
- Obstétrique
- Oncologie
- Ophtalmologie
- Oto-Rhino-Laryngologie (ORL)
- Pédiatrie
- PMA (Procréation Médicalement Assistée)
- Pneumologie
- Radiologie / IRM / Scanner
- Rhumatologie
- Soins de suite et réadaptation (SSR)
- Stomatologie
- Troubles du sommeil (polysomnographie)
- Urgences
- Urologie
- Vasculaire



Spécialités Chirurgicales

- Chirurgie des Cancers
- Chirurgie de la Face et du Cou
- Chirurgie Générale, viscérale et Digestive
- Chiruraie Gynécologique-Obstétrique
- Chirurgie Maxillo-faciale et Dentaire
- Chirurgie Ophtalmologique
- Chirurgie Orthopédique
- Chirurgie Orthopédique Vertébrale et des Scolioses
- Chirurgie Oto-Rhino-Larvngologique
- Chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Vasculaire et Thoracique

La clinique Capio La Croix du Sud est labellisée pour la prise en charge chirurgicale pédiatrique.





Récupération rapide après chirurgie

Vous allez bénéficier, pour la plupart des interventions, du protocole de Récupération Rapide Après Chirurgie (RRAC) qui consiste à réduire au maximum les effets de l'intervention chirurgicale afin de vous permettre de récupérer plus vite vos capacités.

C'est une architecture, une organisation et une médecine basée sur des faits scientifiques, pour laquelle chaque étape, chaque soin est optimisé et organisé autour de l'opéré. Cette prise en charge vous permettra de retrouver plus vite vos capacités fonctionnelles, votre autonomie, votre environnement familial et vos activités quotidiennes.

Prise en charge des patients atteints de cancer

L'offre de soins de la clinique permet la prise en charge optimale des cancers dans un environnement agréable à taille humaine. Elle est complétée par un partenariat avec l'Institut Universitaire du Cancer de Toulouse (IUCT) afin de garantir la coordination du programme personnalisé de soins défini avec votre médecin référent.

Un Comité de Coordination en Cancérologie est en place et

a pour mission de garantir une prise en charge optimale, notamment :

- en organisant des Réunions de Concertation Pluridisciplinaire afin que tout dossier de patient atteint de cancer soit discuté par une équipe pluridisciplinaire (chirurgien, spécialiste d'organe, oncologue, radiothérapeute, radiologue)
- en améliorant les conditions d'annonce du diagnostic.
- en développant les soins de support proposés (prise en charge de la douleur, de la dénutrition, des problèmes psychologiques, etc).
- en développant des partenariats (Institut Universitaire du Cancer de Toulouse (IUCT) et l'Institut du Sein du Grand Toulouse (ISGT)

La clinique est membre du réseau régional Onco-Occitanie. Nous utilisons le Dossier Communiquant en Cancérologie afin de permettre aux médecins et soignants de se coordonner et assurer une continuité médicale.

N'hésitez pas à demander un complément d'information à votre médecin référent.

Soins de supports et soins palliatifs

Les soins de support sont l'ensemble des soins et soutiens nécessaires à un patient et son entourage. Une équipe de professionnels (diététicienne, socio-esthéticienne, sophrologue, psychologue...) vous accompagne pendant votre parcours de soins afin d'assurer la meilleure qualité de vie possible.

Prendre en compte et viser à soulager les symptômes physiques, en particulier la douleur, ainsi que la souffrance psychologique, sociale et spirituelle en constituent les priorités. Cet accompagnement concerne également la famille et les proches du patient.

La clinique Capio La Croix du Sud s'engage à dispenser des soins palliatifs et d'accompagnement adaptés à chaque situation.

Les équipes soignantes sont à votre écoute, n'hésitez pas à leur faire part de vos besoins et de vos questions.

Présentation

... de La Croix du Sud

LA MATERNITÉ

La maternité de la Clinique La Croix du Sus vous accueille et vous accompagne dans votre projet de naissance. Elle offre un environnement qui privilégie la proximité parents / enfant, l'intimité, le confort et la sécurité.

Tout au long de votre suivi personnalisé, vous bénéficierez des compétences d'une équipe pluridisciplinaire composée de gynécologues-obstétriciens, d'anesthésistes, de pédiatres, de sages-femmes, infirmières puéricultrices, auxiliaires de puéricultures, d'aides-soignantes et d'agents d'hôtelier.

Au delà de la performance et de la sécurité qu'offre notre maternité, nous avons souhaité créer un espace nouvelle génération offrant un environnement et une dimension humaine : chambre parentale avec lit double, petit déjeuner buffet pour respecter le rythme du sommeil, un espace «planète bébé pour suivre le rythme et les besoins du nouveau-né (bains, ateliers...).

L'équipe de la maternité est particulièrement attachée à :

- la sécurité : diagnostic anténatal, amniocentèse, monitorage fœtal, avec présence d'incubateurs et possibilité d'effectuer une prise en charge en unité kangourou/néo natalité immédiate en cas de nécessité
- la préparation à la naissance
- la prise en charge de la douleur : l'analgésie péridurale peut être réalisée 24h/24 par les anesthésistes réanimateurs.

Installée au 5ème étage sur une surface de 1 000 m², notre maternité est dotée d'un plateau technique performant :

- 9 salles de naissance dont une maison d'accouchement physiologique et une salle physiologique
- 1 maison d'accouchement physiologique et une salle physiologique
- 1 unité d'observation des nouveaux-nés.
- une salle de césarienne.

L'unité Kangourou

L'établissement a développé une unité de 6 lits en chambre mère enfant, au sein de la maternité. Dans cette unité, le nouveau-né et la maman bénéficient de la présence continue d'une infirmière puéricultrice et d'un suivi rapproché par le pédiatre.

Cette unité est destinée aux nouveau-nés ayant besoin d'une surveillance particulière, par exemple pour maintenir le lien mère-enfant, afin d'éviter la séparation précoce ou encore pour favoriser l'allaitement maternel.

Le centre d'Assistance Médicale a la Procréation (AMP)

La Clinique Capio La Croix du Sud est un des centres français pionnier en la matière et fait partie, avec ses laboratoires spécialisés et leurs équipes, des rares unités autorisées par le Ministre de la Santé à pratiquer toutes les activités d'assistance médicale à la procréation.

Il est composé d'une équipe pluridisciplinaire de cliniciens et de biologistes disposant sur place de tous les moyens d'exploration et de traitement du couple infertile particulièrement dans les domaines gynécologique, endocrinien, andrologique, médicopsychologique, génétique et d'analyse de la biologie de la reproduction.

Sur une même unité de lieu, sont réalisées tous les jours aussi bien les surveillances échographiques et hormonales de l'ovulation que toutes les techniques d'AMP: inséminations, fécondations in vitro (FIV), microinjections (ICSI), don de gamètes (sperme, ovocytes).

L'assistance médicale, de la procréation à la naissance, reste une des vocations prioritaires de notre clinique. Elle continue à se développer au fil des avancées des sciences de la vie, dans une démarche éthique et médicale, au service des couples en désir d'enfant.



Le Centre d'Évaluation et de Lutte contre la Douleur chronique rebelle

Les douleurs chroniques rebelles sont des douleurs persistant depuis plusieurs mois et rebelles aux traitements antalgiques usuels (douleur cancéreuse, lombalgies (au-delà de 180 jours), céphalées et douleurs neurologiques...)

Elles nécessitent une prise en charge spécifique qui doit prendre en compte les aspects somatiques, psycho-affectifs, sociaux et culturels, elles imposent une approche pluridisciplinaire et une combinaison de moyens thérapeutiques médicamenteux ou non.

Le centre propose :

- La consultation multidisciplinaire (médecins, psychologues, infirmières) qui représente l'entité de base essentielle de l'approche globale du patient douloureux.
- L'unité d'hospitalisation qui permet la mise en place de traitements spécifiques médicamenteux et autres.
- Le plateau technique pour la pratique de traitements interventionnels.

Soins de Suite et de Réadaptation

Le SSR reçoit des patients relevant d'interventions ou de maladies nécessitant une prise en charge médicale, pour un projet de soins personnalisé visant la ré-autonomisation.

Votre entrée

Lorsque votre état de santé nécessite un séjour en Soins de Suite et de Réadaptation, la demande est faite au plus tôt, soit par :

- l'établissement dans lequel vous séjournez,
- votre médecin traitant si vous êtes à votre domicile,
- le secrétariat du médecin qui vous hospitalise.

Dans le cadre d'une chirurgie, informez votre médecin que vous souhaitez être hospitalisé en SSR. La responsable du service vérifie les possibilités d'accueil et vous met en liaison avec le secrétariat qui vérifie les conditions de prise en charge de votre mutuelle.

L'équipe

Une équipe de spécialistes est prête à intervenir : médecins qualifiés en gériatrie, kinésithérapeutes, diététicienne, neurologue, psychologue, conseillère sociale.

Vous bénéficierez d'une rééducation, par une équipe de kinésithérapeutes, dans une salle spécifiquement dédiée et équipée au sein du service.

Votre médecin référent pourra suivre votre évolution au sein du SSR.

Votre confort

Une terrasse panoramique est accessible à l'étage pour profiter agréablement de votre séjour.

L'équipe des Soins de Suite et de Réadaptation s'attache à créer des moments de convivialités et d'échanges, avec l'organisation de différents ateliers.

Par ailleurs, des associations de bénévoles sont présentes et des ateliers à thèmes sont réqulièrement organisés.

Sortie

Votre sortie est décidée par le médecin de l'unité de Soins de Suite et de Réadaptation. Vous y serez associé qu'elle soit vers votre domicile ou vers un autre lieu d'hébergement.

Votre parcours

... à La Croix du Sud

VOTRE PARCOURS AVANT VOTRE SÉJOUR

Décision d'hospitalisation

Lors de la consultation avec votre spécialiste, une décision partagée a été prise de réaliser une intervention chirurgicale ou un acte médical nécessitant un séjour au sein de la clinique Capio la Croix du Sud.

Pour bien préparer votre séjour, le dossier d'informations personnelles contenant ce livret d'accueil vous a été remis par la secrétaire médicale. N'oubliez pas de vous munir de votre dossier lorsque vous viendrez à la clinique ou lors de la consultation anesthésique, il vous servira pour y insérer les documents relatifs à votre séjour.

Consultation pré-anesthésique si nécessaire

Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé, une anesthésie loco régionale (ALR) ou une anesthésie générale doit être réalisée. Pour cela, vous devez réaliser une **consultation pré-anesthésique** qui doit être anticipée, au plus tard 48h avant l'intervention.

Assurez-vous de bien avoir la date et l'heure du rendez-vous avec l'équipe des anesthésistes auprès du secrétariat médical.

Les anesthésistes consultent au 1er étage du Centre de consultation La Croix du Sud.

Lors de cette consultation, une évaluation avec l'anesthésiste permettra de définir la technique anesthésique la plus appropriée (ALR, générale).

À l'issue de la consultation, des examens complémentaires seront peut-être nécessaires (consultations spécialistes, bilans sanguins...)

Pré-admission administrative

Elle est essentielle pour organiser et notamment réduire l'attente le jour de votre intervention. Nous vous conseillons d'effectuer votre **pré-admission** après votre consultation d'anesthésie par différents moyens à votre disposition selon votre souhait et disponibilité.

La zone des pré admissions est située au rezde-chaussée du Centre de consultation La Croix du Sud, vous pourrez la réaliser sur les **bornes informatiques à votre disposition ou auprès des agents des admissions.**

Horaire pré-admission

Du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Vous pourrez également réaliser votre **pré-admission** à votre domicile en utilisant notre application « **E-FITBACK** », accessible via internet, sur tablette et smartphone. Cet outil permettra une meilleure préparation de votre séjour et la surveillance de votre état dès votre retour au domicile.

Pour votre pré-admission des documents personnels sont indispensables pour votre prise en charge administrative :

- votre carte d'identité ou passeport ou livret de famille (uniquement pour les enfants), carte Vitale (une borne de mise à jour est à votre disposition à l'accueil de la clinique) ou tout document attestant de vos droits (assuré social salarié ou retraité, régime d'assurance obligatoire des travailleurs non-salariés. CMU, régime particulier).
- o votre carte de mutuelle ainsi que la prise en charge,
- le triptyque fourni par votre employeur dans le cas d'un accident du travail,
- une attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime,
- une autorisation d'opérer des personnes ayant l'autorité parentale pour les enfants mineurs.



 une autorisation d'opérer pour les personnes sous tutelle ou curatelle.

En maternité, en plus des pièces précédentes, vous devez apporter selon votre situation de famille :

- votre livret de famille.
- une pièce d'identité des deux parents ou une reconnaissance anticipée.

Lors de la pré-admission, vous pourrez **réserver votre chambre particulière** (sous réserve de la disponibilité dans le service). Renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé pour connaître vos garanties. Dans le cas où vous ne bénéficiez d'aucune garantie, les frais relatifs à la chambre individuelle sont à votre charge. Voir les conditions tarifaires affichées.

Hospitalisation

En cas d'une hospitalisation non programmée (non prévue) : les formalités administratives seront à effectuer par votre accompagnant au bureau des admissions le jour de votre entrée.

Entretien avec l'infirmière parcours patient

Après la consultation pré-anesthésique, vous effectuerez un entretien avec une infirmière du parcours patient qui vous aidera à bien préparer votre hospitalisation en effectuant un recueil de données, récupérera les documents nécessaires à la création de votre dossier médical (consentement éclairé, personne de confiance, autorisation d'opérer pour les mineurs..) et vous informera des éléments nécessaires à apporter le jour de l'intervention.

Elle pourra répondre à vos interrogations. Merci de vous munir de vos ordonnances de traitement personnel.



Des informations sur la préparation du séjour vous seront fournies, comme de visionner le film sur notre site internet « comment bien préparer votre séjour ».

Une chek-list « Pour un séjour réussi, bien préparer votre séjour » vous sera transmise afin de vous aider à ne rien oublier.

Respect des consignes pré-hospitalisation

Elles vous ont été données par votre médecin et par votre anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, jeûne pré opératoire, arrêt du tabac, bijoux, piercing...). Ces consignes sont à respecter scrupuleusement, faute de quoi, votre intervention pourrait être annulée.

Préparez votre dossier d'informations personnelles, complétez votre check-list « Pour un séjour réussi » en y intégrant :

- votre carnet de santé, obligatoire pour les enfants sauf cas d'urgence ou de force majeure,
- votre carte de groupe sanguin,
- les ordonnances des traitements en cours,
- tous documents : analyses médicales, radios, scanners, IRM demandées par le chirurgien ou l'anesthésiste,
- le consentement éclairé remis par votre chirurgien dûment rempli et signé,
- L'autorisation d'opérer, d'anesthésie et de soins ainsi que la désignation de la personne de confiance dûment remplis et signés.

Préparation de votre retour à votre domicile

Pensez à compléter votre check- list « Bien préparer votre séjour » afin de ne pas oublier un élément important avant de nous rejoindre.

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour.

Votre parcours

... à La Croix du Sud

Avant de partir

N'oubliez pas vos effets personnels et des serviettes : nécessaires de toilettes, serviettes, pyjama / chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, bas de contention....

Préparez votre domicile afin de vous permettre une convalescence au domicile en toute sécurité. Anticipez vos courses alimentaires pour vos repas. Suivez les consignes du film «Bien préparer votre séjour» à consulter (disponible sur notre site internet).

Nécessité avant votre départ pour la clinique de prendre une douche au savon doux liquide ou avec un savon antiseptique si prescrit par votre praticien.

Confirmation de votre heure d'arrivée par un appel téléphonique

Vous serez appelé avant le jour de votre entrée pour les dernières recommandations et consignes. Lors de cet entretien l'heure de votre arrivée sera confirmée.

En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de prévenir dès que possible le secrétariat de votre praticien et service des admissions afin de reporter votre séjour.

VOTRE PARCOURS DURANT VOTRE SÉJOUR

Votre accueil

Le jour et à l'heure prévue indiquée avec l'infirmière par téléphone, dirigez-vous vers le hall d'accueil principal de la clinique accessible sur la placette piétonne.

A la banque d'accueil du service, l'agent vous remettra votre dossier médical et votre bracelet d'identification. Si votre dossier le nécessite, un passage au bureau des admissions sera peut-être nécessaire.

Vous serez ensuite dirigé vers le service d'hospitalisation où une infirmière du service vous accueillera.

Dépôt de vos effets personnels

L'établissement met à votre disposition des casiers fermés à clé où vous pourrez déposer en toute sécurité vos effets personnels encombrants (manteau, accessoires, sacs...).

Préparation dans le service et prise en charge au bloc opératoire

Les équipes médicales, paramédicales et hôtelières assureront votre prise en charge et veillera à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions tant au niveau de la qualité des soins que de votre confort.

Vous identifierez les différentes catégories professionnelles (infirmier(e), aide-soignant(e)...) par leur tenue et leur badge sur lequel sont indiqués le prénom et la fonction.

N'hésitez pas à les solliciter tout au long de votre séjour si vous avez besoin ou si vous souhaitez une information.

Si vous avez une intervention programmée au bloc opératoire :

Vous serez pris en charge par une infirmière du service qui vous accompagnera dans la préparation de votre intervention (mise en tenue de bloc, entretien préparatoire, préparations ultimes) puis vous installera en salle d'attente.

Vous aurez la possibilité de mettre dans un sac Capio qui vous sera remis vos prothèses (auditives ou dentaires) dans une boîte, vos lunettes avec son boîtier de protection, attelles, bas de contention, vos documents ...



Lorsque le bloc opératoire aura validé votre entrée, vous serez accompagné vers le bloc opératoire debout, en fauteuil ou en brancard.

Selon l'acte, l'intervention a une durée variable, elle est effectuée selon des protocoles stricts pour assurer votre sécurité (check list HAS).

A l'issue de l'intervention, vous serez transféré en salle de réveil pour la surveillance de vos paramètres vitaux et la prise en charge de la douleur jusqu'à récupération complète. Vous pourrez bénéficier du lever précoce, et une boisson sucrée vous sera proposée.

En fonction de l'examen ou acte opératoire, vous serez raccompagné à pied, en fauteuil ou brancard jusqu'à votre chambre.

Organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire veillera à vous prodiguer les meilleurs soins et assurer votre confort et sécurité tout au long de votre séjour. Elle est composée :

- de votre médecin spécialiste responsable
- d'un cadre infirmier responsable de votre unité de soins
- d'infirmières (IDE)
- od'aides-soignantes (AS).

D'autres professionnels contribuent à votre prise en charge :

- agents de services hospitaliers (ASH)
- brancardiers
- agents administratifs.

Vous pourrez reconnaître la qualification de ces professionnels grâce à leur badge d'identification et la couleur des tenues.

Surveillance

Le personnel soignant veillera au bon déroulement de votre séjour, prodiguera les soins prescrits par le médecin référent et surveillera un ensemble de paramètres pour votre sécurité.

Prise en charge de la douleur

L'équipe est à votre écoute et anticipe au mieux votre douleur. Pour l'évaluer, le personnel utilise une réglette d'évaluation de la douleur.

Règlement des frais de séjour avant votre sortie

Les frais de séjour correspondent à l'ensemble des prestations réalisées dont les montants sont fixés par le Ministère de la Santé. L'ensemble des tarifs hospitaliers et suppléments hôteliers de confort sont affichés à l'accueil.

Avant votre départ de la clinique, dirigez-vous vers le bureau des sorties situé dans le bureau des sorties (ouvert du lundi au samedi) pour régler les suppléments non pris en charge par votre caisse de Sécurité sociale et votre mutuelle.

La Clinique est classée en catégorie A, conventionnée et agréée par la Caisse Régionale de Sécurité Sociale. Ceci vous assure la gratuité des frais d'hospitalisation en chambre à deux lits, sous réserve de la justification de vos droits auprès des différents tiers payants auxquels vous êtes affiliés.

Il reste à votre charge, le jour de votre sortie :

- les suppléments hôteliers : téléphone, télévision, frais accompagnants,
- la chambre individuelle en fonction de la prise en charge de votre mutuelle,
- le forfait journalier (comme dans tous les établissements de santé),
- le ticket modérateur,
- les éventuels dépassements d'honoraires*.
 Sont exempts de ce forfait journalier :

^{*} Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à prendre des dépassements d'honoraires non pris en charge par certaines mutuelles. Vous avez la possibilité d'en obtenir une évaluation en vous adressant aux secrétariats médicaux concernés. Pour plus d'informations, consultez le site www.ameli.fr

Votre parcours

... à La Croix du Sud

- les hospitalisés pris en charge au titre d'un accident du travail, ou d'une maladie professionnelle sous réserve d'acceptation du centre de Sécurité Sociale, les personnes prises en charge au titre de la maternité, dans la limite de 12 jours. à partir du 6ème mois.
- les bénéficiaires de l'article L115 du Code des pensions militaires, pour les interventions qui s'y rapportent.
- les bénéficiaires de la CMU ou de l'AME.

Dans les autres cas, vous devrez régler le forfait journalier, sauf si vous adhérez à un régime complémentaire s'engageant à le prendre en charge.

Les patients ne pouvant justifier d'une prise en charge par une caisse d'assurance maladie ou tout autre organisme, devront régler l'intégralité des frais d'hospitalisation.

Pour plus d'informations, consultez le site de l'assurance maladie www.ameli.fr ou par téléphone 3646 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

Règlement sur internet : vous avez la possibilité de régler vos factures en ligne sur internet. Ce mode de règlement simple et sécurisé est disponible 24h/24 et 7J/7 sur le site www.capio.fr.

Vous pourrez également télécharger votre facture acquittée, document indispensable pour vous faire rembourser par votre mutuelle.

Votre sortie de l'établissement

La date de sortie est fixée par le praticien auquel vous êtes confié, l'heure de votre départ est au plus tard à 11h.

La sortie est autorisée par le chirurgien et/ ou l'anesthésiste. Si vous voulez sortir sans cette autorisation, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité. Si vous êtes un patient mineur, toute sortie devra se faire en présence d'un parent ou de votre tuteur.

Les documents liés au séjour (lettre de liaison, ordonnances, arrêt de travail, bulletin de sortie...) vous seront remis par l'infirmière et le secrétariat médical.

Pensez à déposer votre questionnaire de satisfaction avant de partir afin de nous faire part de votre avis sur votre séiour.

Avant de partir, veillez à :

- Ne rien oublier dans votre chambre.
 - Retirer les objets et valeurs déposés au coffre.
 - Compléter votre questionnaire
 de satisfaction

Transport à votre domicile

Le retour par les moyens personnels est privilégié. Si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira un transport médicalisé pris en charge par l'assurance maladie pour regagner votre domicile domicile (VSL, ambulance ou taxi conventionné). Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la clinique peut se charger de la contacter.

DE RETOUR À VOTRE DOMICILE

Respectez bien les consignes et médicaments prescrits par votre médecin en particulier de prendre les antidouleurs prescrits (ne pas attendre le réveil de la douleur).

Suite à votre séjour, vous serez appelé(e) par le personnel du service pour vérifier avec vous votre état de santé depuis votre retour et évaluer votre satisfaction concernant la prise en charge au sein du service.

Pour certaines interventions, nous vous proposerons d'utiliser l'application « E-FITBACK », accessible via internet pour assurer la surveillance de votre état de santé dès votre retour au domicile.

Vous recevrez par messagerie électronique une enquête de satisfaction **E-Satis** réalisée au niveau national. 10 minutes sont nécessaires pour y répondre, nous vous remercions par avance de votre participation.

Votre séjour

... à La Croix du Sud



Confidentialité / Anonymat

Dans le cadre du respect du secret professionnel, aucune information concernant votre état de santé ne peut être transmise par les équipes soignantes à votre entourage par téléphone.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au bureau des pré-admissions ou au bureau des entrées et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Votre participation est essentielle.

La sensation de douleur est modifiée par de nombreux facteurs qui vous sont propres. C'est pourquoi une bonne prise en charge de la douleur implique une bonne communication entre la personne qui souffre, son médecin et l'ensemble de l'équipe soignante.

N'hésitez pas à signaler votre douleur au personnel afin d'adapter au mieux les traitements à votre cas.

Médicaments / Traitement personnel

Si vous avez un traitement médical en cours, pensez à apporter vos médicaments et à vous munir de votre dernière ordonnance pour la communiquer le jour de votre entrée à l'infirmière chargée de votre accueil dans l'unité de soins.

Vous ne devez en aucun cas prendre vous-même ce traitement et aviser votre médecin référent en cas de besoin en médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé l'hospitalisation.

Consultez le document « Mon traitement personnel » pour plus d'informations.

Repas

Les commandes sont prises chaque jour avec les hôtesses, elles tiennent compte de vos goûts et des prescriptions diététiques imposées par votre état de santé

Les repas sont servis dans les chambres aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner à partir de 7h45
- Déjeuner à partir de 12h
- Dîner à partir de 18h15

Une diététicienne pourra intervenir pour adapter vos repas à votre pathologie et vous donner des conseils diététiques.

Nous vous recommandons de ne pas vous faire apporter d'aliments ou boissons.

Columbus Café & mini market

Columbus Café & Co, spécialiste de boissons chaudes et froides, à base de café, thé, chocolat, fruits... Une offre sucrée/salée basée sur le bien-être et le naturel.

Vous y trouverez également un mini market et la presse.

En vente sur place ou à emporter, l'équipe de vous accueillera au rez-de-chaussée, derrière l'entrée principale de la clinique :

En semaine de 8h à 19h Le week-end de 10h à 19h

Votre séjour

... à La Croix du Sud

Brasserie

La brasserie « L'observatoire » vous accueillera le temps d'une pause déjeuner et vous servira des plats chauds et froids dans une ambiance agréable et confortablement assis, face à la grande verrière donnant sur la campagne environnante.

L'équipe de L'Observatoire vous accueillera au rez-de-chaussée, derrière l'entrée principale de la clinique du lundi au vendredi de 12h à 14h30

Distributeurs de boissons / encas

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides ainsi que des en-cas sont disponibles dans l'établissement.

Chambres

L'établissement met à votre disposition des chambres doubles et des chambres individuelles. Toutes nos chambres sont climatisées et équipées de douches et WC privatifs.

La demande de la chambre particulière ne peut être effectuée que sur demande écrite, le jour de votre entrée. Si toutefois, elle n'était pas disponible le jour de votre arrivée, nous nous efforcerons de répondre à votre demande dans les plus brefs délais, dans la mesure de nos possibilités.

Certaines chambres sont accessibles aux personnes handicapées. Pour en bénéficier, veuillez communiquer cette information au service de préadmissions afin de pouvoir vous réserver un accueil adapté.

Bien-être

Un pédicure, un coiffeur et une esthéticienne peuvent intervenir sur demande.

Culte

Un membre du culte peut venir vous apporter un soutien quelle que soit votre religion. Il vous suffit de faire connaître votre intention au personnel.

Un espace de lieux de cultes partagés est à votre disposition au rez-de-chaussée de la clinique.

Traducteurs

Des collaborateurs de la clinique peuvent vous servir d'interprètes et faciliter vos démarches d'admission et de communication.

Visites

Sauf avis médical contraire, vos parents et amis sont les bienvenus. Cependant, afin de faciliter vos soins et de respecter le repos de vos voisins, évitez les visites par groupe et respectez les horaires.

Pour préserver le repos de la personne soignée et respecter l'organisation des soins les visites sont autorisées :

Horaires de visite

- 11h à 21h pour l'ensemble des services d'Hospitalisation, Surveillance Continue, Réanimation et USIC.
- Visite libre à la maternité pour les conioints.

Conformément à la réglementation en vigueur, la présence des enfants de moins de 15 ans est vivement déconseillée dans les services de soins. Pour les chambres doubles, nous vous demandons de limiter à deux personnes par visite pour ne pas déranger votre voisin.



Accompagnants

Un lit d'appoint peut être mis à la disposition d'un membre de votre famille, les tarifs sont disponibles auprès du personnel des services ou à l'accueil. Les lits accompagnants ne sont pas autorisés dans les chambres doubles.

Téléphone

Chaque lit dispose d'un téléphone avec numéro d'accès direct communiqué lors de votre admission. Les frais d'ouverture de ligne et les communications sont à votre charge.

En raison des risques d'interférences avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables cellulaires peut être interdit dans certains secteurs de l'établissement.

Internet Wifi

La clinique peut vous mettre à disposition un accès internet WI-FI. Si ce service vous intéresse, demandez au personnel des admissions les conditions d'accès. Nous ne réalisons pas d'assistance informatique et vous recommandons la plus grande vigilance vis à vis de vos appareils électroniques (smartphone, ordinateur portable). La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées de postes de télévision. Pour accéder à ce service, faites en part au personnel des admissions.

Courrier

Vous pouvez envoyer votre courrier affranchi en vous adressant directement à l'accueil. La distribution de votre courrier sera réalisée par le personnel du service.

Linge

La clinique n'assure pas le blanchissage du linge personnel.

Votre séjour

... à La Croix du Sud

Objets de valeurs, affaires personnelles

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur (espèces, ordinateur portable, bijoux...) lors de votre séjour.

Toutes les chambres d'hospitalisation sont équipées de placards sécurisés. Veillez à bien y entreposer vos effets personnels de valeur, y compris votre téléphone portable.

Si besoin, un coffre central est à disposition pour mettre vos objets de valeur en sécurité. Pour plus d'informations, demandez au personnel du service. La responsabilité de l'établissement n'est susceptible d'être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration qu'à l'égard des objets qui lui auraient été confiés (y compris les lunettes, les prothèses dentaires ou auditives). En l'absence de non utilisation des placards sécurisés, ou du coffre central, l'établissement dégage toute responsabilité (loi du 6 juillet 1992).

Stationnement

Un parking est mis à votre disposition pour vous accueillir ainsi que vos visiteurs. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Règlement intérieur

L'établissement veille au respect de vos droits. En retour, nous vous demandons de respecter :

- les équipes,
- l'organisation des soins et des services,
- les locaux, le mobilier et le matériel.

Toute dégradation sera à la charge de l'auteur.

Nuisances sonores: pour le respect et la tranquillité de tous, il est nécessaire d'éviter toute nuisance, conversations trop bruyantes, niveau des télévisions trop élevé.

Tabac : interdiction stricte de fumer dans l'enceinte de l'établissement y compris l'usage de la cigarette électronique.

Il est déconseillé de fumer avant une intervention chirurgicale, des patchs de nicotine peuvent être mis à disposition des patients. Les personnes souhaitant arrêter de fumer peuvent contacter Tabac Info Services au 08 00 23 13 13.

Animaux: pour des raisons d'hygiène, nos amis les animaux ne peuvent être admis dans l'établissement.

Fleurs: pour des raisons d'hygiène, il est interdit aux visiteurs d'apporter des fleurs (excepté en Maternité).

Consignes de sécurité incendie

Les consignes à suivre en cas d'incendie sont affichées dans les services. Une signalétique adaptée indique les issues de secours.

Informations générales

... à La Croix du Sud

Démarche qualité et gestion des risques

La clinique et l'ensemble des professionnels s'engagent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité au service du patient avec une politique qualité et gestion des risques visant l'excellence.

Cette démarche fait l'objet d'une évaluation externe dite «visite de Certification ». Tous les 4 ans des experts visiteurs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS) sont chargés d'évaluer le système de gestion de la qualité et la maîtrise des risques de l'établissement. La démarche est également suivie dans le compte qualité transmis régulièrement à la HAS.

La clinique Capio La Croix du Sud est engagée dans la démarche de certification (les données seront disponibles sur le site www.has-sante.fr ou en s'adressant au Bureau Assurance Qualité de l'établissement).

Tous les ans l'établissement participe à des évaluations définies par la Ministère de la Santé donnant lieu à des Indicateurs de Performance de la Qualité et Sécurité des Soins (IPAQSS). Ces résultats vous sont communiqués sur des affiches situées à l'accueil ou sur notre site internet.

Notre démarche d'amélioration de la qualité s'appuie également sur les réponses faites au questionnaire de satisfaction mis à votre disposition ou à l'enquête en ligne E-Satis réalisée pour chaque patient (hospitalisé ou en ambulatoire).

Vous pouvez consulter les résultats des indicateurs relatifs à la qualité et sécurité de soins et de la certification HAS en consultant notre site internet ou le site www.scopesante.fr

Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

La lutte contre les infections nosocomiales est une des priorités de notre établissement.

L'infection nosocomiale est une infection acquise durant une hospitalisation, alors qu'elle n'était ni présente ni en incubation à l'entrée.

Ces infections sont parfois dues aux propres germes du patient présents sur la peau, dans le tube digestif..., elles peuvent être aussi transmises par l'environnement hospitalier.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore chaque année un programme afin d'organiser et planifier les modalités de prévention et de surveillance des infections nosocomiales : élaboration de protocoles, réalisations d'enquêtes, suivi des infections, formation du personnel, évaluation des pratiques...

Ce programme est mis en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène et les correspondants en hygiène médicaux et para-médicaux présents dans les différentes unités de soin.

Le Ministère de la Santé publie chaque année des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales consultables sur des affiches situées à l'accueil, sur notre site internet et sur le site scope santé.

Un distributeur de solutions hydro-alcooliques est à disposition des soignants dans chaque chambre. Il peut aussi être utilisé par le patient et les visiteurs.

L'hygiène personnelle reste la première prévention contre les risques infectieux.

Informations générales

... à La Croix du Sud

Vous et votre entourage devez participer à cette lutte en respectant des règles simples, comme par exemple :

- se laver les mains ou utiliser la solution hydroalcoolique à l'entrée de votre chambre
- se doucher, en particulier avant une intervention chirurgicale
- limiter l'accès des enfants en tant que visiteurs
- conseiller à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre
- respecter la propreté des locaux
- ne pas amener d'animaux
- ne pas apporter de fleurs ou de plantes.

Identitovigilance

La clinique sécurise votre prise en charge tout au long de votre parcours de soins par la mise en œuvre d'une identitovigilance. Il s'agit d'un dispositif de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients. L'identitovigilance concerne l'ensemble des acteurs de notre établissement. Les instances, les actions de formation, d'information et de communication, sont garantes au quotidien de cette démarche.

C'est pourquoi, lors de votre admission, il vous sera demandé de présenter :

- une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, carte de séjour),
- de porter tout au long de votre séjour un bracelet d'identification.
- de préciser à plusieurs reprises tout au long de votre parcours de soins et à différents intervenants, vos nom, prénom et date de naissance.

Un recueil de l'identité assuré = des risques évités

Lutte contre la douleur

L'établissement a fait de la lutte contre la douleur un objectif prioritaire. Cette démarche est organisée et structurée depuis de nombreuses années pour la prise en charge de la douleur aigue et chronique. Elle se traduit par un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) réunissant régulièrement les professionnels de santé autour de cette thématique. Un Réseau de Référents Douleur est présent dans tous les services de jour comme de nuit afin de veiller à une bonne prise en charge. Enfin cette organisation est relayée par une Unité d'évaluation et de Lutte contre la Douleur partenaire de notre établissement.

Lutte contre la dénutrition

Le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN) a pour mission d'élaborer une politique d'amélioration des régimes prescrits et de prendre en charge l'évaluation de votre dénutrition et éviter toute dénutrition au cours de l'hospitalisation.

Éthique et Bientraitance

Le Comité d'éthique et bientraitance composé de professionnels de l'établissement exerce une réflexion sur les questions d'ordre éthique et relatifs à la bientraitance.

Ses principaux axes de travail sont :

- Améliorer l'information interactive auprès des patients dans le respect de la personne,
- Permettre la formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement à la réflexion éthique,
- Fédérer des réunions ou rencontres sur des thèmes éthiques.

Une charte de bientraitance à l'attention des équipes est affichée dans chaque service.



Développement Durable

La clinique est engagée dans une démarche de développement durable et adhère au C2DS (Comité pour le Développement Durable en Santé). Dans ce cadre nous mettons en œuvre des actions sur les différentes thématiques / Social - Economique - Environnemental.

Votre droit d'accès au dossier médical

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

Un dossier médical est constitué au sein de la clinique. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Vous avez un droit d'accès à ces informations, exception faite des notes personnelles du professionnel de santé et des informations communiquées par un tiers.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin. Une demande écrite doit être faite auprès de la Direction avec photocopie de votre carte d'identité recto-verso. La communication du dossier a lieu au plus tard 8 jours à compter de la date de réception de la demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Pour une hospitalisation datant de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire. La consultation des données sur place est gratuite. Si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Le Directeur de la clinique veille à ce que toutes dispositions, soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées.

Vos données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Les données anonymes et agrégées nous permettent également d'évaluer nos pratiques professionnelles, d'élaborer des indicateurs qualité (qualité du dossier anesthésie,...) que nous transmettons aux autorités de santé.

Hébergement : vos données de santé à caractère personnel recueillies ou produites à l'occasion des activités de prévention, de diagnostic ou de soins sont soit conservées au sein de la Clinique soit déposées auprès d'un hébergeur agréé en application des dispositions de l'article L 1111-8 du code de la santé publique.

Données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à compter du 25 mai 2018 du règlement européen sur les données à caractère personnel (RGPD).

Vous disposez de droits, pouvant inclure notamment un droit d'accès, de rectification, que vous pouvez exercer auprès de la direction de la clinique.

Conformément à cette réglementation RGPD, un Délégué à la Protection des Données est désigné à compter du 25 mai 2018 pour le groupe Capio en France pour contrôler la conformité de la mise en œuvre de cette réglementation. Ses coordonnées sont disponibles sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel de Capio est disponible sur la page internet http://www.capio.fr/rgpd ou sur simple demande à l'accueil de la clinique.

Informations générales

... à La Croix du Sud

Désignation de la personne de confiance

En application de l'article L. 111-6 du code de la santé publique et dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, lors de toute hospitalisation, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la ou les fiches mises à disposition du patient par l'établissement. Cette désignation est révocable à tout moment.

La personne de confiance peut, si le patient le souhaite, l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

Protection des personnes

Enfants mineurs

Tant pour des raisons pratiques que par respect du malade dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement de la ou des personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

Majeurs protégés

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des majeurs incapables.

Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches, le juge des tutelles peut décider de votre mise sous protection.

De ce fait et selon chaque situation particulière, au regard de la loi, avant toute intervention, il convient toujours de tenter d'obtenir le consentement du malade ou celui de son représentant.

Rédaction des directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (art L1111-17 du Code de Santé Publique). Il s'agit d'une déclaration écrite qui précise ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse ou elle ne serait pas capable d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en considération pour toutes décisions concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou le maintien artificiel de la vie. Elles sont révisables ou révocables à tout instant. N'hésitez pas à demander des conseils lors de vos rendez-vous dans la clinique.

Le refus de soins

Après en avoir évalué les bénéfices et les risques, le médecin élabore avec vous un parcours de soins personnalisé. Il vous propose à ce titre l'action diagnostique ou thérapeutique qui lui semble la plus appropriée.

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous êtes cependant en droit de refuser à tout moment un soin ou un traitement. Un mineur ou un majeur protégé peut également refuser des soins.

Afin de vous aider dans votre prise de décision, le médecin vous donnera néanmoins tout l'éclairage nécessaire, notamment les conséquences et les risques encourus liés à votre refus.

Si malgré tout, vous confirmez ce refus, le médecin pourra vous demander de le faire par écrit.

Par ailleurs, en cas de sortie contre avis médical, le médecin pourra vous demander de signer un certificat de sortie contre avis médical.

^{*} Rapport consultable sur le site www.has-sante.fr



Don d'organes

Selon les lois bioéthiques du 29 juillet 1994 et du 7 juillet 2011, vous devez vous inscrire sur le registre national des refus en cas d'opposition de votre part ou rédiger une attestation par écrit.

Si vous détenez une carte de donneur, portez-la à la connaissance de votre médecin référent ou du responsable de l'unité dans laquelle vous serez accueilli. Ces derniers prendront les dispositions nécessaires au regard de vos souhaits.

Si à titre d'information, vous désirez en savoir plus sur le don d'organes, des fiches d'information sont également disponibles à l'accueil.

Commission Des Usagers*

La Commission Des Usagers se réunit 4 fois par an et a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à vous aider dans vos démarches. Cette commission contribue également à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge du patient (Article L 112-3 du Code de la Santé Publique).

* Fonctionnement et Composition de la CDU affichée à l'accueil ou sur notre site internet.

Réclamations / Remerciements

Vous disposez de plusieurs moyens pour nous aider à trouver une solution aux éventuelles difficultés qui auraient pu se poser à l'occasion de votre hospitalisation :

- Vous pouvez exprimer votre mécontentement oralement au responsable de service.
- Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une lettre au Directeur et pourrez, dans le cadre d'une médiation être mis(e) en relation avec un médiateur de la CDU (Commission Des Usagers) et un représentant des usagers.

 Un registre de recueil des plaintes et réclamations est à votre disposition à l'accueil.

Nous vous remercions également des remerciements que vous seriez amenée à nous transmettre.

Les représentants des usagers

Depuis la loi du 4 mars 2002, des Représentants des Usagers sont intégrés aux instances qui contribuent à assurer la qualité et sécurité de vos soins, en particulier la Commission des Usagers. Vous pouvez les contacter pour leur faire part de vos propositions d'amélioration

La liste des représentants des usagers est affichée à l'accueil ou sur notre site internet.

Réseaux de soins

Dans le but d'optimiser la qualité de la prise en charge des soins, notre établissement est membre de plusieurs réseaux de soins :

- Réseau régional de cancérologie : Onco Occitanie
- Réseau de diabétologie : Diamip
- Réseau d'accompagnement aux soins palliatifs : Relience
- Réseau qualité : Partage Santé
- Réseau de chirurgie pédiatrique : ARCP
- GCS Télésanté
- GCS Cancerologie Midi-Pyrénées
- GCS Institut Universitaire du Cancer de Toulouse IUCT
- Réseau régional des maternités : Matermip
- Réseau régional de suivi d'enfants vulnérables : P'titMip

Informations générales

... à La Croix du Sud

Associations

Des associations peuvent vous apporter leur soutien ainsi qu'aux patients et à leurs familles, voici une liste transmise à titre indicative :

Associations de personnes malades

- ABMP (Anorexie Boulimie Midi-Pyrénées FNA-TCA (Fédération Nationale Agréée des Associations et personnes physiques liées aux Troubles du Comportement Alimentaire)
- AFDOC (Association Française des Malades et Opérés Cardio-vasculaires)
- AFH (Association française des Hémophiles)
- AFM Téléthon (Association française contre les Myopathies)
- AFMT (Association française des Malades de la Thyroïde) VIVRE SANS THYROIDE
- AFP Ric (Association française des Polyarthritiques & Risques inflammatoires chroniques)
- AFSEP (Association Française des Sclérosés en Plaques)
- AFVD (Association Francophone pour Vaincre les Douleurs)
- AIDES
- ALMVSO (Association des Laryngectomisés et Mutilés de la Voix du Sud-Ouest)
- ANDAR (Association nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde)
- ASPIC (Association pour les Patients Insuffisants Cardiagues - ALLIANCE DU COEUR)
- ASSO (Association des Stomisés du Sud-Ouest)
- ASP (Association pour le développement des soins palliatifs)
- AVML (Association Vivre Mieux le Lymphodoeme)
- CSF (Cancer Support France Gascony)
- FFD (Association française des Diabétiques)
- FRANCE REIN
- LCC (La Ligue Contre le Cancer)

Associations de personnes âgées et retraitées

- GERONTO PASTEL
- VMEH (Visite des Malades en Établissements Hospitaliers)

Associations de personnes en situation de handicap

- AFTC (Associations de Familles de Traumatisés Crânien et Cérébrolésés)
- APF (Association des Paralysés de France)
- FNATH GRAND SUD (Association des Accidentés de la Vie)
- FRANCE ALZHEIMER & maladies apparentées
- LAMAISON BLEUE
- LE POIDS DU PARTAGE
- UNAFAM OCCITANIE (Union Nationale des Familles et Malades psychiques)
- UNAPEI (Union Nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales)

Associations familiales

- AVV 31 (Association des Veufs et Veuves de Haute-Garonne)
- CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques)
- FAMILLES DE FRANCE
- FAMILLE ET TENDRESSE(compagnons espérance)
- UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)

Associations / qualité et sécurité de la prise en charge

- ADMD (Association pour le Droit de mourir dans la dignité)
- AVIAM (Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux)
- UNASP (Union Nationale des Associations pour l'accompagnement et le développement des Soins Palliatifs)



Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants

À l'admission à la clinique d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par la maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour. l'établissement s'assure d'obtenir le consentement des deux parents ou ayant l'autorité pour l'hospitalisation de l'enfant 1



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou un accompagnant auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et les faciliterons cet accompagnement et participer activement aux soins de leur enfant. Les parents seront informés des règles de vie propres au service.





Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur leur état de santé. Cette information doit être adaptée en fonction de leur âge et de leur compréhension afin de participer aux décisions les concernant. Chaque soin doit être expliquée avant d'être pratiqué.

Tout sera mis en œuvre pour l'accompagner dans la gestion de la douleur physique et émotionnelle.





les enfants pourront bénéficier d'activité et de jeux adaptés à leur âge en toute sécurité.

La clinique 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.





L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.

L'enfant est traité avec égards. Ses croyances sont respectées, son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.





L'enfant doit être traité avec bienveillance en toute circonstance.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

www.sante.gouv.fr

^{*} Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

Les cliniques Capio en France

Région AQUITAINE

- Clinique Aguiléra Biarritz
- Clinique Jean Le Bon Dax
- Clinique Belharra Bayonne
- GCS de Cardiologie Bayonne

Région LA ROCHELLE

- Clinique de l'Atlantique Puilboreau
- Clinique du Mail La Rochelle

Région OCCITANIE

- Clinique de Beaupuy Beaupuy
- Clinique des Cèdres Cornebarrieu
- Clinique La Croix du Sud Quint-Fonsegrives

Région EST

- Clinique Sainte Odile Haguenau
- Clinique Saint Pierre Pontarlier
- Clinique Saint Vincent Besançon

Région RHÔNE-ALPES

- Clinique du Grand Large Décines
- Clinique de la Sauvegarde Lyon
- Clinique du Tonkin Villeurbanne
- Polyclinique du Beaujolais Arnas/Villefranche s/Saône

Région PACA

- Clinique Fontvert Sorgues
- Clinique d'Orange Orange

Région ILE DE FRANCE

- Clinique Claude Bernard Ermont
- Clinique de Domont Domont
- Clinique du Parisis Cormeilles en Parisis

