



**POLYCLINIQUE  
PAU PYRÉNÉES**  
Site Navarre

**POLYCLINIQUE  
PAU PYRÉNÉES**  
Site Marzet

**Livret d'accueil**

# Bienvenue



**Madame, Monsieur,**

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez en choisissant d'être accueilli, accompagné et soigné par les équipes de nos établissements.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre intention ainsi qu'à celle de vos proches, est destiné à vous apporter les informations et les conseils nécessaires afin de vous familiariser avec l'univers mis au service de votre santé.

Nous avons conscience que votre hospitalisation suscite un certain nombre de questions pratiques auxquelles nous souhaitons répondre.

Les équipes médicales, paramédicales, administratives, hôtelières et techniques sont mobilisées pour accomplir leur mission selon la démarche qualité qui place les conditions de votre séjour au centre de toutes les attentions.

Toutes nos équipes se tiennent à votre disposition durant votre séjour et vous souhaitent un prompt rétablissement.



**La Direction de l'établissement**



# Sommaire

**02** Présentation p4

**03** Mon parcours p6

**04** Mon séjour p8

**05** Mon départ p12

**06** Qualité p13

**07** Plans p19



# Présentation

La **Polyclinique Pau Pyrénées** est née le 1er décembre 2022 du rapprochement des deux cliniques paloises, Navarre et Marzet. Ces deux cliniques faisaient déjà partie du groupe **GBNA Santé**, acteur de référence de la santé en Nouvelle Aquitaine avec lequel nous partageons les valeurs fondatrices de responsabilité, humanisme et excellence.

## Le site Marzet

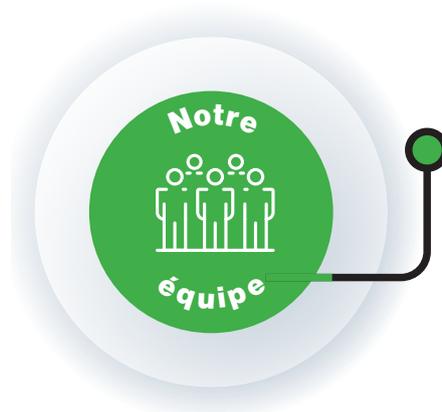
Situé en centre-ville, le site Marzet regroupe le pôle médical et de rééducation de la Polyclinique Pau Pyrénées. Le pôle médical est notamment constitué d'un service de médecine oncologique, soins palliatifs et d'un service de médecine polyvalente.

La prise en charge des patients en soins palliatifs est assurée au sein de ces deux services.

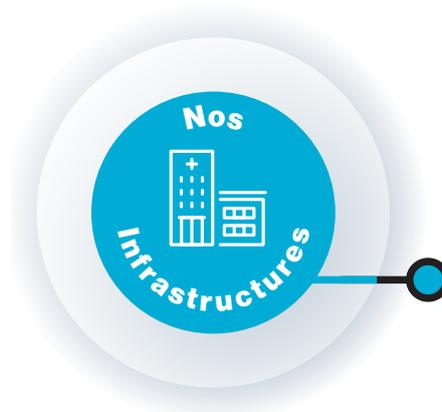
Un centre du sommeil est également installé sur le site Marzet, et accueille chaque nuit des patients afin de diagnostiquer d'éventuels troubles du sommeil.

Une activité de Soins de Suite et de Réadaptation complète l'offre de soins.

L'ensemble de ces activités permet un accueil à la fois en hospitalisation complète mais aussi en hospitalisation de jour.



- **Equipe médicale pluridisciplinaire** (praticiens spécialistes, médecins)
- **+ de 200** collaborateurs
- **13 000** séjours par an
- **8 000** chimiothérapies



- **16 500 m<sup>2</sup>** de bâtiment
- **95** lits d'hospitalisation
- **20** box de Chimiothérapie Ambulatoire
- **1** Secteur d'HDJ Médecine
- **1** Secteur d'HDJ SMR
- **5** lits de polysomnographie
- Radiothérapie
- **1** service d'imagerie médicale
- Parking



- Médecine polyvalente
- Médecine Oncologique
- Soins palliatifs
- Chimiothérapie
- Radiothérapie
- Médecine physique et de réadaptation
- Exploration du sommeil
- Gériatrie

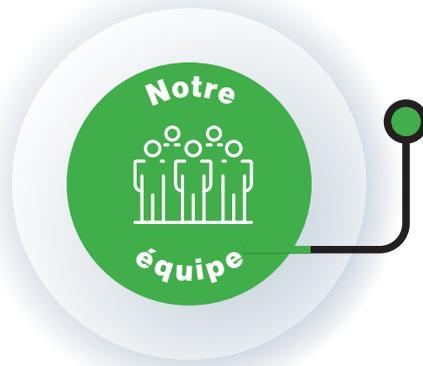


## Le site Navarre

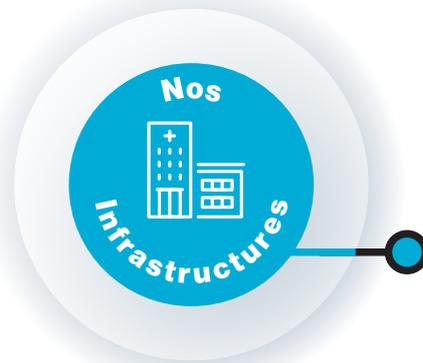
Au cœur du Pôle de Santé de Pau situé boulevard Hauterive, le site Navarre est un des plus importants établissements de soins privé du Sud de la Nouvelle Aquitaine. Certifié « A » par la Haute Autorité de Santé, l'établissement Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO) propose toutes les spécialités chirurgicales dont 3 activités exclusives : la neurochirurgie, l'urologie et l'assistance médicale à la procréation.

La maternité, engagée dans une démarche éco responsable, répond aux attentes et besoins des parturientes à travers des offres de soins variées : salle d'accouchement physiologique, services dédiés aux futures mamans (ateliers, chambre privilège...), etc.

Un service d'urgences ouvert 24h/24 - 7j/7 sur le site Navarre complète l'offre de soins à la population



- **100** praticiens (praticiens spécialistes, médecins, chirurgiens, anesthésistes, gynécologues-obstétriciens.)
- **+ de 400** collaborateurs
- **40 000** patients par an
- près de **1 100** naissances



- **19 300 m<sup>2</sup>** de bâtiment climatisé
- **176** lits d'hospitalisation
- **1** Unité de Chirurgie Ambulatoire (54 places dont 16 en cocon)
- **1** Service d'Urgences
- **2** salles d'externe
- **1** service d'imagerie médicale
- **1** bloc opératoire de 18 salles
- **1** Unité post urgence médicale
- **12** lits de surveillance continue
- **6** lits de soins intensifs de neurochirurgie
- **1** centre d'AMP
- **1** bloc obstétrical
- **1** salle pour césarienne en urgence
- **4** salles de naissances (dont 1 physiologique)
- **+ de 170** places de parking



- Anesthésie
- Assistance médicale à la procréation
- Chirurgie : générale & digestive, de l'obésité, esthétique & plastique, gynécologique, maxillo-faciale & stomatologie, ophtalmologique, ORL, orthopédie, vasculaire, neurochirurgie, urologie.
- Gastro-entérologie/proctologie
- Gynécologie/obstétrique/IVG
- Médecine générale / Gynécologie
- Urgences

01

02

**03**

04

05

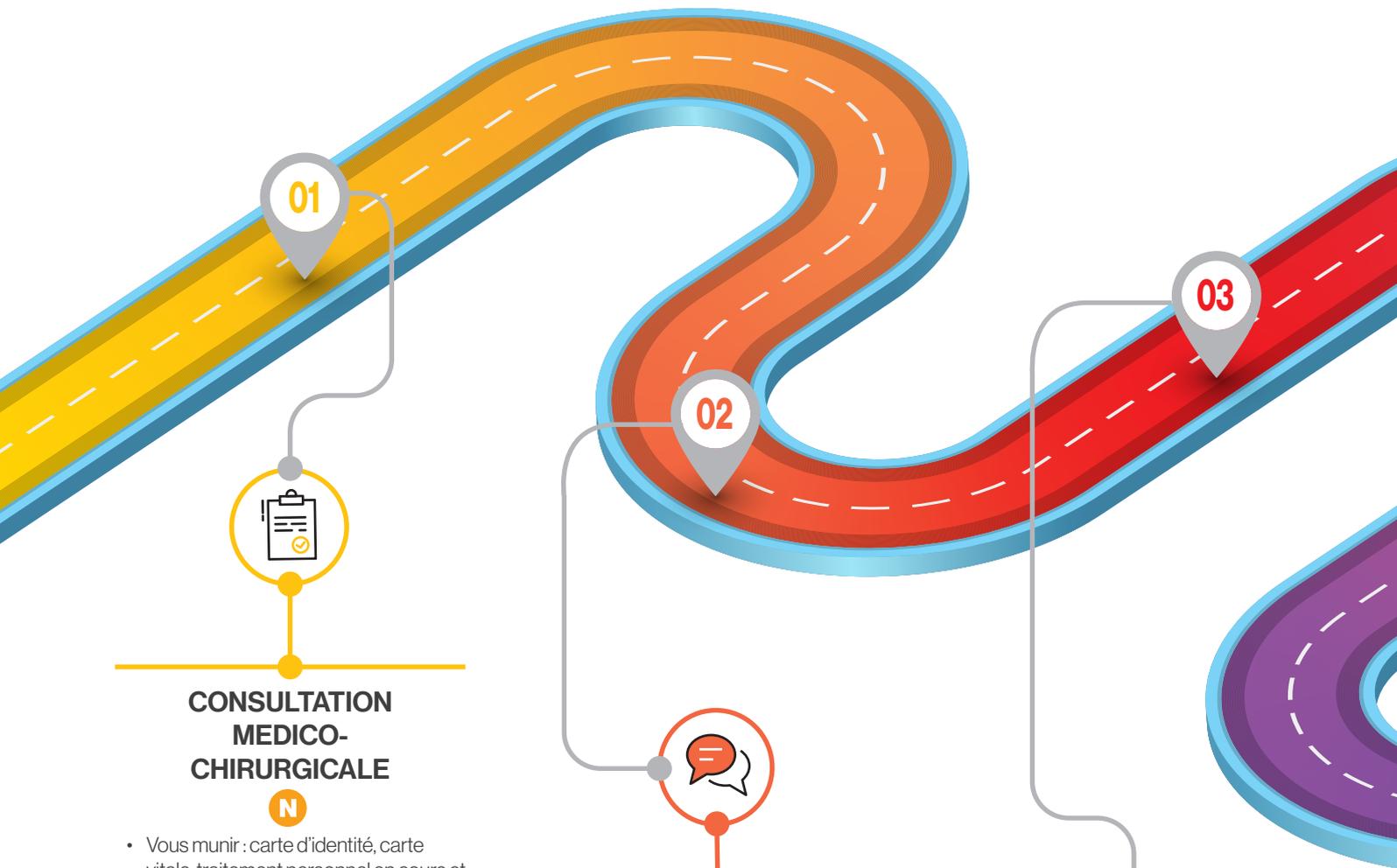
06

07

# Mon parcours

**N** **Site Navarre** : mon parcours en **8** étapes essentielles.

**M** **Site Marzet** : mon parcours en **4** étapes essentielles.



## CONSULTATION MEDICO- CHIRURGICALE

**N**

- Vous munir : carte d'identité, carte vitale, traitement personnel en cours et examens (scanner, radio, lettre, médecin traitant, etc.)

## PRE-ADMISSION

**N**

- Vous munir : carte d'identité, carte mutuelle, carte vitale.
- Pour les mineurs : livret de famille, pièce d'identité (parents et enfants) et, si besoin, justificatif d'autorité parentale exclusif.
- Pour les majeurs protégés décision de justice (tutelle, curatelle, etc.)
- NB : la pré-admission est à réaliser après le rendez-vous avec le médecin/chirurgien, ou immédiatement après votre rendez-vous avec l'anesthésiste.

## CONSULTATION ANESTHESIE

**N**

- Apporter le passeport rempli et signé (qui vous a été remis lors de votre pré-admission), carte d'identité, carte vitale, traitement personnel, consultation cardio, carte de groupe sanguin, carnet de santé de l'enfant.

## ADMISSION

N M

- Apporter votre carte vitale, carte de mutuelle et votre dossier d'hospitalisation rempli et signé (consentements, autorisation d'opérer, etc.) : pour les enfants, signature obligatoire des deux parents, pour les majeurs protégés, autorisation signée par l'autorité compétente.
- Pour votre entrée, c'est à vous d'organiser votre transport auprès de la compagnie de transport de votre choix et de demander au préalable le bon de transport au praticien.

Envoi d'un SMS la veille de l'intervention pour communiquer l'horaire de convocation en ambulatoire



04

## ACCUEIL EN SERVICE

N M

- Vérification des documents (dossier signé).
- Pose du bracelet d'identification.
- Présentation des équipements et des prestations de la chambre.
- Réalisation de votre projet de soins personnalisé.
- Préparation pré-acte.

05

## BLOC OPERATOIRE

N

- Transport de votre chambre au bloc opératoire par un brancardier.
- Acte médical et chirurgical.
- Passage en Salle de réveil.

06

07

## SÉJOUR

N M

- Prise en charge paramédicale et médicale (projet de soins personnalisé, nutrition, éducation, écoute, kinésithérapie, etc.).
- Préparation des suites de soins, de la convalescence et du transport (si besoin).
- Prévoir mon nécessaire de toilette avec serviette.
- Rendez-vous post-opératoire.

08

## SORTIE

N M

- Remise des ordonnances, de la lettre de sortie, des radios, etc.
  - Sortie en chambre avec remise de la facture, du bulletin d'hospitalisation,
- Prévoir un accompagnant pour mon retour à domicile.



Envoi d'un SMS le lendemain de l'intervention en ambulatoire

# Mon séjour



## Votre accueil

• **Selon votre prise en charge**, vous arriverez la veille ou le jour de votre intervention (dans le cadre d'une chirurgie), et serez accueilli par l'équipe du service dans lequel vous êtes admis. Vous serez installé en chambre et recevrez les informations et recommandations utiles à votre séjour et/ou vos examens.

**Durant tout votre séjour**, vous recevrez des soins individualisés en fonction des prescriptions médicales et de vos besoins particuliers.

**La sécurité et l'organisation** de vos soins sont assurées 24h/24 par une équipe de professionnels. Vous serez sous la responsabilité du médecin.

**Si vous êtes hospitalisé pour une intervention chirurgicale**, un médecin anesthésiste vous aura rencontré au préalable.

Durant votre séjour, vous serez amené à rencontrer de nombreux professionnels de la clinique. Ils sont là pour vous prendre en charge tout au long de votre parcours de soin et pour répondre à vos questions et à vos demandes

Vous reconnaîtrez les différentes catégories du personnel à leur tenue.

Le responsable du service de soin est à votre écoute pour vous aider à résoudre les difficultés que vous pourriez rencontrer.



## Frais d'hospitalisation

• Les frais de séjour correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement. Ce sont ces tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez.

Les suppléments liés à votre confort (chambre individuelle, TV...) et les éventuels dépassements d'honoraires demandés par certains médecins sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.

**Nos tarifs sont annexés à ce livret.**



## Accueil de vos proches

• **Si vous choisissez une chambre individuelle**, un de vos proches peut rester auprès de vous pendant la nuit. Dans ce cas et sur demande, un lit accompagnant est mis en place dans votre chambre.

**L'accompagnant peut également** prendre son repas au sein de l'établissement.

Ces prestations complémentaires sont à réserver et à payer auprès de l'accueil de l'établissement à votre sortie.

Retrouvez le détail des prestations et le tarif associé sur la fiche « Information tarifaire »





## Prise en charge des mineurs :

- Le séjour concerne mon enfant mineur. Je dois m'assurer que tous les documents sont signés par les deux parents exerçant l'autorité parentale.

Dans le cas contraire, le parent exerçant l'autorité parentale exclusive devra communiquer le justificatif (décision judiciaire), sans quoi aucun acte médical ne sera réalisé en dehors des urgences vitales.

Je prévois ma présence durant toute l'hospitalisation de mon enfant mineur.

Je pense à apporter le carnet de santé de mon enfant.



## Vos affaires personnelles :

- **Nous vous déconseillons** d'apporter et de conserver vos objets de valeur (bijoux, espèces, téléphone et ordinateur portable...) pendant votre séjour à la clinique.

**Si vous apportez des objets personnels**, nous vous invitons à les mettre en sécurité en les plaçant dans le coffre disponible à l'accueil de l'établissement.

Seuls les biens placés en dépôt dans le coffre central de la clinique engagent la responsabilité de l'établissement.

**Si vous êtes porteur de lunettes**, d'un appareil auditif ou dentaire, veuillez le signaler aux équipes soignantes dès votre arrivée. Et d'apporter l'étui correspondant identifié à votre nom.

**Conformément au code de la santé publique**, tous vos biens personnels restent sous votre vigilance. La clinique déclinerait toute responsabilité en cas de perte, de bris ou de vol.

## Affaires personnelles à apporter :

- Nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir et crème à raser, savon, shampoing, peigne et brosse à cheveux, serviettes et gants de toilette...).
- Vêtements de jour et de nuit tenant compte de votre durée prévisionnelle de séjour, des sous-vêtements, une paire de chaussons.
- Étuis pour les prothèses auditives et dentaires, identifiés à votre nom.
- Livres, magazines, jeux pour les enfants (penser à laver le « doudou » avant de venir).



## Votre traitement médicamenteux

- Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament dans les établissements de soins, votre traitement personnel à l'arrivée doit être confié au personnel soignant. Il sera sécurisé dans l'infirmerie de l'établissement et vous sera restitué à votre départ. Apportez vos dernières ordonnances et médicaments habituels. Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé

# Mon séjour



## Hygiène et Conseils pour lutter contre les infections nosocomiales

### **Vous êtes patient :**

Au quotidien, l'hygiène des mains diminue le risque d'infection.

- Utilisez la solution hydroalcoolique installée dans votre chambre.
- Invitez vos proches à se laver les mains en arrivant et en quittant votre chambre, en utilisant la solution hydroalcoolique.
- Pendant votre séjour, vous ne devez pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs tels que perfusion, cathéter, sonde, drains, etc (pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous vous recommandons de ne pas sortir de la clinique avec ces dispositifs).
- Il est indispensable de se laver les mains après être allé aux toilettes.

### **Vous êtes visiteur :**

Si vous présentez une maladie des voies respiratoires ou toute autre maladie transmissible, il est préférable de ne pas entrer dans les secteurs de soins.

### **Fleurs :**

Les fleurs coupées et les plantes vertes en pots sont proscrites pour limiter les risques de contaminations.

Si vous devez subir une intervention chirurgicale nous vous demandons de suivre les recommandations suivantes :

En respectant ces mesures d'hygiène, vous devenez l'acteur principal de la lutte contre les infections nosocomiales.

### **La veille de l'intervention :**

**DÉPILATION UNIQUEMENT** si prescrite par votre chirurgien.

### **Utilisez une tondeuse :**

L'utilisation de rasoir électrique ou mécanique est INTERDITE car elle expose à des micro coupures (risque infectieux).

### **Douche + shampoing :**

Après votre dépilation (si prescrite) prenez une douche en utilisant le savon qui vous a été recommandé par votre chirurgien. En l'absence de consigne particulière la douche est à réaliser avec votre savon habituel.

### **LE JOUR DE L'INTERVENTION**

Reprenez une douche (à votre domicile si votre intervention a lieu le jour de votre hospitalisation) selon le même protocole que la veille (sans refaire le shampoing sauf en cas de chirurgie de la tête ou du cou).

- Brossez-vous les dents (et si intervention bucco-dentaire, si prescription pratiquez un bain de bouche antiseptique).

### **Pas de :**

- Maquillage, vernis à ongles (pieds et mains), ni faux ongles.
- Bijoux (alliance y compris), ni piercings.
- Prothèses (dentaires et auditives, lentilles de contact).
- Crème hydratante (visage et corps) déodorant, parfum.

Revêtez des vêtements propres.

**L'équipe soignante se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.**





## Bien identifié, bien soigné

- L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients. Pour cela, à votre arrivée dans le service de soins, un infirmier placera un bracelet à votre poignet après s'être assuré de votre identité. Pour garantir votre sécurité, nos procédures sont très rigoureuses. Ne vous étonnez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier.

À votre entrée, vous êtes identifié par vos noms d'usage et de naissance, votre prénom, votre date de naissance et votre sexe.

Ces renseignements doivent être pris sur votre pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, titre de séjour...). Votre participation active prévient tout risque d'erreur sur votre identité et ne peut que faciliter la qualité et la sécurité de vos soins. À tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité. Veuillez conserver votre bracelet jusqu'à votre sortie

Identité protégée : Si vous souhaitez que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion ou dans l'anonymat, veuillez le signaler au moment de votre admission. Dans ce cas, le personnel ne communiquera ni appel ni visite.

## Pour le confort et la sécurité de tous



### Culte

- Si vous le souhaitez, vous pouvez demander par l'intermédiaire du personnel de votre service, l'assistance d'un représentant de votre culte.



### Langues étrangères

- L'établissement dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Si besoin, n'hésitez pas à demander à l'équipe soignante. Si vous souhaitez faire appel à une personne ressource de votre entourage, n'hésitez pas à la faire connaître.



### Animaux

- Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, les animaux sont, à l'exception des chiens guides et d'assistance, interdits dans l'enceinte de la clinique.



### Nuisances sonores

- Il est nécessaire pour le bien-être des patients de respecter le silence dans la clinique.



### Respect de votre environnement

- Merci de respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.



### Tabac

- Suivant les dispositions de la loi anti-tabac, il est interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique, des espaces fumeurs sont à disposition à l'extérieur.

La cigarette électronique est également interdite.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, des dispositifs d'accompagnement existent, n'hésitez pas à en parler au personnel soignant.



### Courtoisie

- Il est demandé de conserver une attitude respectueuse à l'égard des équipes soignantes et de respecter le temps de nettoyage de la chambre.



# Mon départ

**Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.** Si toutefois, contre avis médical, vous souhaitez sortir, nous respecterons ce choix et mettrons tout en oeuvre pour le suivi de votre hospitalisation. Cependant, nous vous informerons des risques liés à une sortie précipitée. Vous devrez alors signer l'attestation de sortie contre avis médical qui dégagera la responsabilité de notre établissement.



## Transport sanitaire

• Il est possible de bénéficier d'un transport VSL (Véhicule Sanitaire Léger), d'un taxi ou d'une ambulance pour votre entrée et votre sortie. La demande de transport est une prescription médicale du médecin.

**Pour votre entrée,** c'est à vous d'organiser votre transport auprès de la compagnie de transport de votre choix et de demander au préalable le bon de transport au praticien.



## Sortie

Pour votre sortie, nous organisons votre transport pour votre retour à domicile, ou en établissement de convalescence ; pour cela, il faut en informer le personnel soignant.

Pour les patients mineurs : la sortie ne pourra se faire qu'en présence d'un accompagnant responsable légal ou avec une délégation aux grands-parents

Pour les majeurs protégés, la sortie ne pourra se faire qu'en présence d'un accompagnant



## Remise de documents et effets personnels

• Assurez-vous avant de quitter le service que le personnel soignant ou le praticien vous a bien remis vos documents de sortie (compte-rendu opératoire, ordonnance post-opératoire, examens...) ainsi que votre traitement personnel si vous en avez remis un lors de votre arrivée.



## Les frais d'hospitalisation

• **Si vous êtes dans un service hospitalisation complète :**

Votre sortie administrative pourra être réalisée soit auprès du bureau de sortie soit dans votre chambre par une hôtesse d'accueil, afin de régulariser votre dossier. Une facture acquittée accompagnée d'un bordereau d'hospitalisation vous sera remise pour votre remboursement mutuelle selon le contrat que vous avez souscrit auprès de votre complémentaire.

• **Si vous êtes dans le service ambulatoire :** Votre sortie sera validée par l'infirmière qui vous remettra un bulletin de sortie. Si nécessaire, une facture vous sera adressée à votre domicile. À noter qu'il est obligatoire d'avoir un accompagnant pour votre sortie en ambulatoire. *Pour toute difficulté personnelle, notre service social est à votre disposition.*

## Satisfaction Patients

Avant votre départ, pensez à déposer le questionnaire de satisfaction reçu lors de votre entrée. Vous pouvez également nous le renvoyer. Il nous permettra d'améliorer les prises en charge et la qualité des soins prodigués.

**Après votre hospitalisation, vous recevrez un questionnaire de satisfaction e-satis**

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels médicaux et paramédicaux de la polyclinique ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

## Comment répondre à l'enquête ?

Il suffit de donner votre adresse e-mail à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

**"Votre adresse mail sera utilisée uniquement pour le recueil de votre satisfaction"**

Les résultats sont communiqués chaque année et disponibles à l'entrée de nos cliniques et sur le site [www.has-sante.com](http://www.has-sante.com)



# Qualité

## La Polyclinique – Dynamique Qualité

**La Polyclinique Pau Pyrénées** a le souci permanent de vous offrir des soins alliant qualité et sécurité ainsi qu'un bien-être et un confort maximum. L'établissement met à votre disposition les indicateurs qualité et sécurité des soins de la clinique.

Nous nous engageons également à répondre à toute demande d'information complémentaire.

### Certification

La certification est une procédure d'évaluation externe à un établissement de soins, effectuée par des professionnels, indépendants de l'établissement ou de ses organismes de tutelles, qui évalue l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques. Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés aux patients et à promouvoir une

politique de développement continu de la qualité. L'organisme certificateur (Haute Autorité de Santé) établit, en collaboration avec tous les acteurs du système de santé, des normes et des référentiels conçus pour apprécier les procédures et les résultats en termes de gain de santé, de sécurité et de satisfaction des patients. Les rapports de certification sont directement consultables sur le site

[www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr).

### Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) – Qualiscope

Différents indicateurs nationaux de performance sont mesurés annuellement par l'HAS :

- Lutte contre les infections nosocomiales,
- Tenue du dossier patient,
- Prise en charge de la douleur,
- Satisfaction des patients

Les résultats de ces indicateurs sont publiés sur le site de la HAS rubrique « Qualiscope ».

Ils sont également affichés à l'accueil, sur notre site internet et remis aux patients avec le livret d'accueil. Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

### Prévention et prise en charge du risque infectieux

**La Polyclinique Pau Pyrénées** s'engage à prévenir les infections associées aux soins par la mise en place d'un dispositif de surveillance, de traitement et de prévention de ces infections.

**Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) met en oeuvre, avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), un programme annuel d'actions de surveillance et de prévention de l'infection, conformément aux recommandations et connaissances scientifiques actuelles. Il peut parfois s'avérer nécessaire de mettre en place des précautions**

particulières que vous devrez respecter. Si de telles mesures s'imposaient, les équipes médicales vous prenant en charge dans le cadre de votre séjour vous en informeraient.



## Instances règlementaires

### CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter.

Dans notre établissement, la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Elles mettront en oeuvre tous les moyens à disposition pour soulager votre douleur. Des outils d'évaluation de la douleur sont présentés par nos équipes soignantes pour évaluer votre ressenti de la douleur. Cette évaluation doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

**Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** de la Polyclinique Pau Pyrénées définit une politique cohérente en matière de prise en charge de la douleur et des soins palliatifs en proposant notamment des stratégies adaptées à la prise en compte effective de toutes les douleurs.

### Comité de liaison de l'alimentation et de la nutrition (CLAN)

Le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN) de la Polyclinique Pau Pyrénées exerce plusieurs missions afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et éviter que ne s'installe la dénutrition au cours de l'hospitalisation.

### COMEDIMS : Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles.

#### Il a pour objectif de:

- Veiller à l'optimisation de la prise en charge médicamenteuse, selon les référentiels règlementaires en vigueur.
- Choisir les médicaments et dispositifs médicaux stériles mis à disposition dans les services de soin et valider leurs achats.
- Informer le personnel et les usagers sur la bonne utilisation des médicaments et dispositifs médicaux stériles.

### L'identitovigilance

La Polyclinique Pau Pyrénées est engagée dans une démarche d'identitovigilance préalable essentielle à la qualité et la sécurité des soins.

Afin de valider votre Identité Nationale de Santé (INS) et pour votre sécurité, une bonne identification est indispensable. Pour cela un bracelet d'identification vous sera posé et nous utiliserons votre nom de naissance pour vous identifier.



### Votre espace santé :

« Mon espace santé » est un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France, qui permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

<https://www.monespacesante.fr/>



## Vos droits

### La Commission des Usagers (CDU)

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des mesures contribuant à **améliorer votre accueil et celui de vos proches**.

Elle veille également au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données.

Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients via les résultats des enquêtes internes est présentée. Des d'actions d'amélioration sont proposées si besoin.

Les résultats annuels du questionnaire de satisfaction E-Satis sont également soumis aux membres.

Vous avez également la possibilité de signaler tout événement indésirable pouvant survenir au cours de votre prise en charge sur la plateforme nationale :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, des membres de l'encadrement des soins, des équipes qualité, d'un médecin médiateur et un médiateur non médical.

**Vous souhaitez contacter la CDU, la liste des membres est affichée dans les zones d'accueil des services, et leurs coordonnées disponibles sur demande auprès de l'accueil.**

---

### Consentement éclairé

Vous devez être informé sur votre état de santé tout au long de votre prise en charge.

Ces informations portent sur les examens, les traitements, les actions de prévention, qui vous sont

proposés, leurs utilités, leurs urgences et leurs risques éventuels. L'obligation d'information de la part des équipes médicales s'explique par la nécessité de recueillir votre consentement libre et éclairé.

---

### Rédaction des directives anticipées

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Dans l'hypothèse où vous vous retrouveriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté (douleur, prise en charge, fin de vie), vous pouvez exprimer vos volontés par écrit en rédigeant vos « directives anticipées ».

Si l'il s'agit de votre volonté, nous vous engageons à vous adresser aux soignants qui vous accompagneront dans vos démarches. Si vous avez rédigé vos

directives anticipées, elles resteront accessibles à tout médecin dans votre dossier patient de la clinique.

Pensez à compléter le formulaire de recueil remis lors de votre entrée.

**Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, rapprochez-vous de la responsable des soins de votre service.**

---

### Personne de confiance

La désignation de la personne de confiance :

- peut **intervenir à tout moment**,
- n'est **pas limitée dans le temps**,
- peut être **révoquée quand vous le souhaitez**,
- peut être **désignée au moment de votre admission**.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance. Celle-ci pourra vous accompagner dans vos démarches (notamment assister aux entretiens médicaux) et être consultée si vous étiez

dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

**Prenez le temps de réfléchir** sur le choix de la personne et assurez-vous de son accord écrit.

La personne de confiance doit connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

**La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.** Si vous souhaitez que cette désignation soit prolongée, il convient de le préciser par écrit. Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

## Protection de vos données

Le responsable du traitement de vos données est la Polyclinique Pau Pyrénées « **incarnée par son représentant légal** ». C'est elle qui en définit les moyens et les finalités.

### Le traitement de vos données :

Il poursuit les finalités suivantes : la constitution d'un dossier administratif, médical, pharmaceutique et de soins conformément à nos obligations légales.

### La conservation des données traitées :

les données traitées sont conservées avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers. Les durées de conservation varient selon les données traitées. La Polyclinique Pau Pyrénées respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation.

Lieu de traitement et de conservation : les données sont exclusivement traitées et conservées dans les locaux de nos établissements. Un délégué est dé-

signé à la protection des données. Le délégué (ou DPO : Data Protection Officer) est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désigné s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme. La Polyclinique Pau Pyrénées a désigné un délégué à la protection des données auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

Droits de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité : le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit et de données créées durant la prise en charge par les professionnels de l'établissement. Les droits liés à la protection des données seront appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumise la polyclinique dans le meilleur intérêt des patients.

Saisine de la CNIL : les patients et usagers de la Polyclinique Pau Pyrénées peuvent à tout moment saisir la CNIL pour toute contestation sur le traitement des données.

## Modalités d'accès au dossier médical

Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé... ».

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de

confidentialité. Vous pouvez consulter votre dossier ou obtenir une copie de l'ensemble de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant la demande auprès de la Direction.

Les modalités et les formulaires de demande sont téléchargeables directement depuis notre **site internet**.

## Remerciements et réclamations

Si vous souhaitez exprimer votre satisfaction ou insatisfaction de votre prise en charge, nous vous invitons à l'exprimer en priorité au responsable de service dans lequel vous êtes hospitalisé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez adresser un courrier à la Direction de la Polyclinique Pau Pyrénées.

Nous veillerons à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Vous pouvez aussi nous faire part de

vos remerciements. Les professionnels qui ont à cœur d'améliorer en permanence la prise en charge des patients y sont très sensibles.



# USAGERS, VOS DROITS

## CHARTRE 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.

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

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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humaine, cette charte sera appliquée dans son esprit.

## CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

## DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

## UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

## PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

## PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

## LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

## PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

## DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

## RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

## EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

## L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

## L'ENFANT HOSPITALISÉ

### CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

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 entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

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

10

**L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

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

## CHARTRE ROMAIN JACOB

### UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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

Valoriser l'accompagnement

Exprimer les besoins

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

Construire une culture professionnelle commune

Coordonner les parcours de santé

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

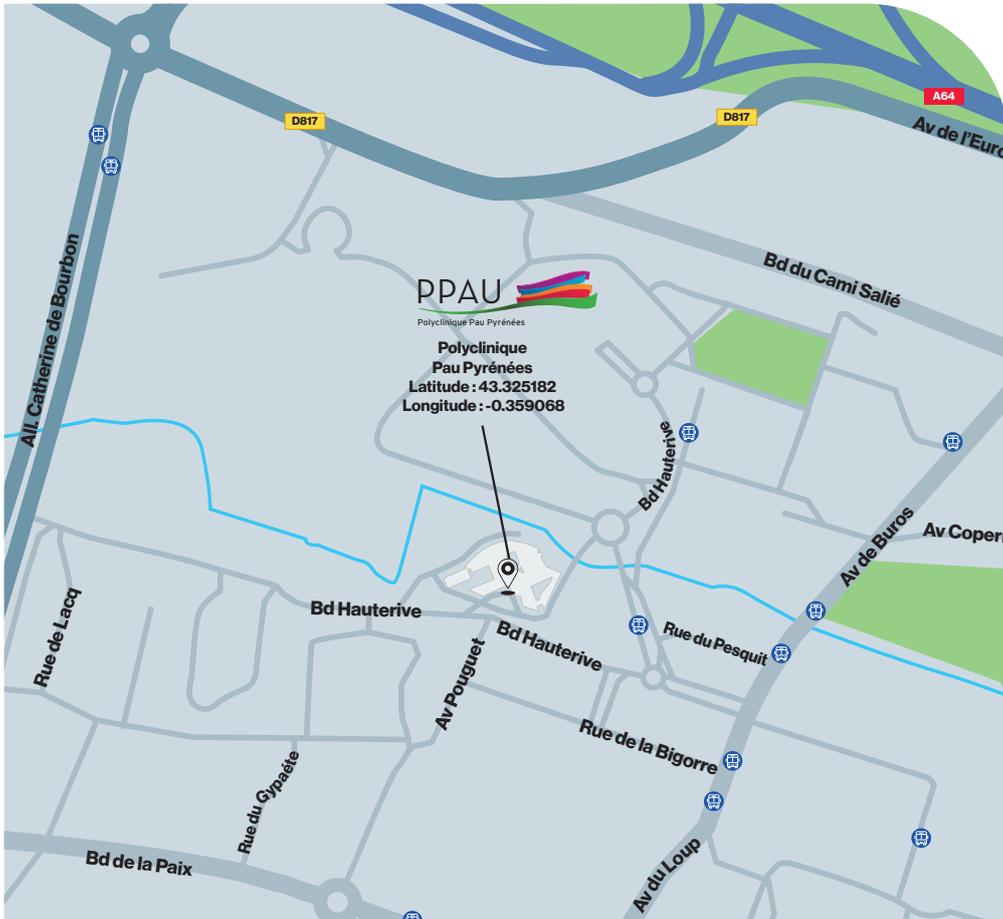
Améliorer la réponse aux urgences médicales

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

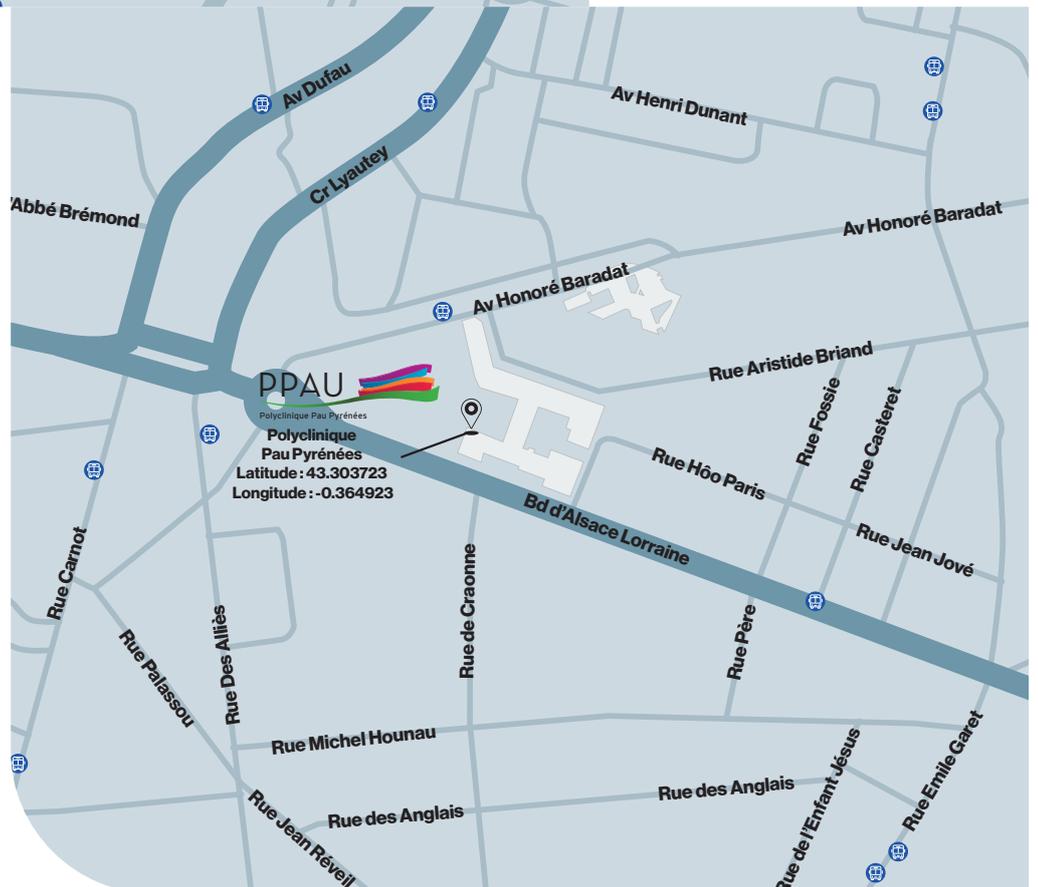
Mettre en oeuvre et évaluer la charte



# Plans



Site Navarre  
de la  
Polyclinique  
Pau  
Pyrénées



Site Marzet  
de la  
Polyclinique  
Pau  
Pyrénées

# La Polyclinique Pau Pyrénées

vous remercie

---



## Polyclinique Pau Pyrénées

### Site Navarre

8 Boulevard Hauterive

64075 Pau

05 59 14 54 54

[contact.ppau@gbna-sante.fr](mailto:contact.ppau@gbna-sante.fr)

### Site Marzet

40 boulevard d'Alsace Lorraine

64000 Pau

05 59 92 72 72

[contact.ppau@gbna-sante.fr](mailto:contact.ppau@gbna-sante.fr)

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

