

FONDATION D'UTILITE PUBLIQUE
CLINIQUE CHIRURGICALE DE L'INSTITUT ARTHUR VERNES
36, rue d'Assas - 75006 - PARIS

Livret d'Accueil



**Votre
Séjour et
Vos Droits**

Version de Septembre 2023

Tél. 01.44.39.53.53 24h/24 et 7j/7
Si ce numéro est en dérangement, composez le 01.42.22.48.72

BIENVENUE À L'INSTITUT ARTHUR VERNES

2

« Vous avez choisi d'être hospitalisé(e) à l'Institut Arthur Vernes. Ce livret d'accueil vous permettra de connaître vos droits et les conditions de déroulement de votre séjour ou de celui de votre enfant.

Sachez que notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, la clinique chirurgicale de l'Institut Arthur Vernes a obtenu sa dernière certification sans réserve par la Haute Autorité de Santé en septembre 2016. Au-delà de cette exigence réglementaire, la recherche de la sécurité et de l'efficacité constitue un axe prioritaire pour notre établissement.

Lors de votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous sera remis. Votre opinion est précieuse pour améliorer la qualité de nos prestations, nous vous invitons à le compléter avant votre sortie ou lors de votre visite post-opératoire.

L'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter un prompt rétablissement. »

Mme Catherine RAUCHE, **Directrice**

Dr Jean-Baptiste LECANU, **Conseiller médical**
Chef de service ORL

Sommaire

	page
 Bienvenue à L'Institut Arthur Vernes	2
 1. L'Institut Arthur Vernes	4
 2. Votre inscription	5
 3. Avant votre admission	7
 4. Votre admission	8
 5. La prise en charge de la douleur	10
 6. Votre séjour	11
 7. Votre retour à domicile	13
 8. La tarification	15
 9. Les services Hôteliers	16
 10. L'accès à votre dossier médical	17
 11. Informatique et Libertés	18
 12. La charte du patient hospitalisé	19
 13. La C.D.U	21
 14. L'O.N.I.A.M	22
 15. La qualité dans notre établissement	23
- Indicateurs de lutte contre le risque infectieux	
- Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ...	
 16. Quelques mots sur le don d'organe	25
 17. Directives anticipées et Personne de confiance	25
 18. Le développement durable	26
 19. Organigramme simplifié	27
 Comment se rendre à l'Institut Arthur Vernes ?	
Bulletin de Don (<i>détachable</i>)	

1. L'Institut Arthur Vernes

Fondation d'utilité publique, l'Institut Arthur Vernes est un Centre médical et chirurgical privé conventionné par les Caisses de Sécurité Sociale. Il comprend :

Un important **centre de consultations externes** : Médecine Générale et Spécialités (honoraires opposables et tiers payant).

Un **service d'imagerie médicale** lui aussi conventionné strictement (IRM, scanner, radiologie numérisée, mammographie numérisée avec participation au dépistage du cancer du sein, échographie, doppler)

Une **clinique chirurgicale** :

- Secrétariat situé au 4ème étage de l'établissement,
- Unité de soins et bloc opératoire situés au 5ème étage

La Clinique de l'IAV en quelques chiffres :

- 24 places ambulatoire
- 7 lits d'hospitalisation complète
- 4300 interventions chirurgicales réalisées en 2022
- 40 chirurgiens

4

SPECIALITÉS PRATIQUÉES

Chirurgie conventionnelle

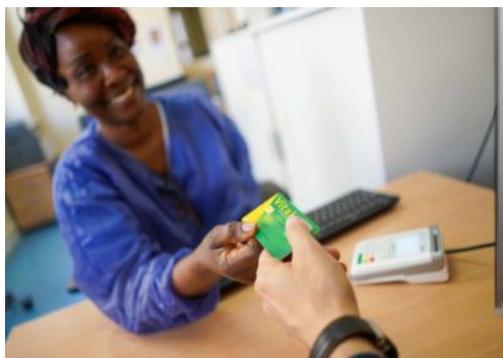
- **Ophthalmologie :**
 - Chirurgie de la cataracte,
 - Chirurgie du glaucome,
 - Chirurgie de la rétine,
 - Greffe de cornée,
 - Chirurgie orbito-palpébrale (paupière, voies lacrymales, orbite),
 - Chirurgie réfractive⁽¹⁾ (myopie, hypermétropie, astigmatisme, presbytie),
 - Chirurgie du strabisme.
- **ORL :**
 - Chirurgie de la face et du cou (thyroïde, glandes salivaires, etc.)
 - Chirurgie du nez et des sinus
 - Chirurgie de l'oreille
 - Chirurgie endo-laryngée
 - Chirurgie maxillo-faciale/stomatologie
- **Chirurgie plastique, réparatrice et esthétique**
 - Chirurgie des tumeurs cutanées bénignes.
 - Chirurgie des tumeurs malignes et réparations plastiques (lambeaux, greffes).
 - Chirurgie réparatrice.
 - Chirurgie des tumeurs sous-cutanées (kystes, lipomes, etc).
 - Chirurgie esthétique⁽²⁾ (chirurgie des paupières, lifting, rhinoplasties esthétiques, etc.)

(1) et (2) : Chirurgies non prises en charge par la Sécurité Sociale.

PLATEAU TECHNIQUE

- Un bloc opératoire avec **3 salles d'intervention**, dont une salle d'intervention réservée à la chirurgie ophtalmologique,
- **Une salle de surveillance post-interventionnelle** comportant 5 postes,
- Une unité d'hospitalisation comprenant un secteur réservé à la chirurgie ambulatoire, un secteur réservé à la pédiatrie et un secteur d'hébergement de nuit,
- Une pharmacie à usage intérieur,
- Une stérilisation centrale intégrée au bloc opératoire,

2. Votre inscription



La décision de votre hospitalisation a été prise avec votre chirurgien. Vous avez pris contact avec le secrétariat de la clinique chirurgicale afin de réaliser votre pré-admission et prendre rendez-vous pour la consultation pré-anesthésique.

La consultation pré-anesthésique doit être effectuée plusieurs jours avant l'intervention chirurgicale programmée, au minimum 48 heures avant (décret n°94.1050 du 5 décembre 1994).

Les mineurs et les majeurs protégés doivent être accompagnés de leurs parents ou de leur tuteur.

Documents à fournir

- Votre **demande d'hospitalisation** établie par votre chirurgien
- Votre **carte SESAM VITALE** ou l'attestation papier qui l'accompagne
 - Votre **carte de mutuelle**
 - Une **pièce d'identité** ou carte de séjour

- Si vous êtes en accident du travail : le triptyque établi par votre employeur.
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale : **un devis vous sera établi dont le montant prévisionnel à régler vous sera demandé lors de votre admission.**
- Si vous avez une mutuelle : veuillez prendre contact directement avec elle pour une demande de prise en charge des suppléments éventuels.

Remarque : Si vous le désirez, vous pouvez indiquer votre volonté de ne pas divulguer votre présence.

Suppléments

Vous avez la possibilité, lors de votre inscription, de formuler des demandes particulières (non prises en charge par la sécurité sociale mais éventuellement par votre mutuelle) telles que :

Chambre d'hospitalisation particulière	80 € par jour
Repas accompagnant	17 €
Lit accompagnant	50 € par nuit
Petit déjeuner accompagnant	7 € par jour

La personne de confiance (art. L. 1111-6 du code de la Santé Publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme « votre personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition au secrétariat de la clinique chirurgicale.

Maison de repos / Soins de suite / Soins à domicile

La possibilité d'aller quelques jours dans un centre de convalescence peut vous être conseillée par votre chirurgien. Des soins infirmiers à domicile pourront également être préconisés.

Documents remis

Lors de la prise de votre rendez-vous opératoire, la secrétaire des admissions vous remettra les documents suivants :

- votre « **Feuille de convocation** »,
- une fiche intitulée « **Information médicale sur l'anesthésie** »,
- Un **questionnaire anesthésique** à compléter avant votre consultation avec l'anesthésiste,
- Le consentement éclairé pour l'anesthésie à rapporter signé le jour de l'intervention.

3. Avant votre admission

La consultation médicale avant anesthésie

Toute anesthésie envisagée pour un acte chirurgical non urgent programmé, qu'elle soit **générale, loco-régionale** ou une **neurolept-analgésie**, nécessite obligatoirement une consultation médicale dans les jours qui précèdent, et une visite pré anesthésique le jour même de l'intervention.

Si vous suivez un traitement médicamenteux, il est recommandé d'apporter vos ordonnances pour que l'anesthésiste puisse en prendre connaissance.

Cette première consultation à distance de l'intervention permet au médecin anesthésiste (grâce aux informations recueillies, vos antécédents, votre état présent, les médicaments pris, l'analyse des documents en votre possession, et l'examen clinique pratiqué), de choisir avec vous le type d'anesthésie le mieux adapté à l'intervention.

Des examens complémentaires (prise de sang, radiographie, consultation de cardiologie, etc.) peuvent être prescrits en fonction de votre état de santé, de vos antécédents et de vos traitements en cours. Ils ont pour but de prévenir tout risque potentiel et de mieux vous préparer aussi bien à l'anesthésie qu'à l'intervention.

- Selon les conseils de l'anesthésiste, vous pourrez être amené à interrompre temporairement certains de vos traitements.
- Si l'anesthésiste prescrit des examens complémentaires lors de la consultation, il est important de rapporter les résultats le jour de votre intervention.
- Veuillez nous signaler :
 - **toute modification de votre état de santé**
 - **tout empêchement ou annulation de votre part**

en composant le :



01.44.39.53.53 ou 01.44.39.25.83

du lundi au vendredi

**Lisez très attentivement
tous les documents qui vous seront remis.
N'oubliez pas de nous rapporter les consentements éclairés
pour la chirurgie et pour l'anesthésie signés sinon votre
intervention devra être reportée.**

Le veille et le matin de votre intervention

A votre domicile :

Commencez votre préparation préopératoire en vous référant à la feuille de convocation qui vous a été remise par les secrétaires lors de votre inscription.

**Hygiène pré opératoire
=
douche**

**Mais aussi :
pas de maquillage,
pas de piercings,
pas de bijoux.**

Traitements / Médicaments en cours :

Préparez vos médicaments personnels accompagnés des ordonnances de votre médecin traitant. Vous devrez impérativement les remettre à l'un(e) des infirmier(e)s lors de votre arrivée dans le service.

Préparez vos effets personnels :

- De la lecture,
- **Si vous restez une nuit ou plus**, prévoir :
 - Nécessaire de toilette (brosse à dent, dentifrice, peigne et serviette de toilette),
 - Un pyjama ou une chemise de nuit,
 - Une robe de chambre ou un peignoir,
 - Des chaussons d'intérieur.
- Éviter tout objet de valeur.

8

4. Votre admission



Elle a lieu à l'heure qui vous a été indiquée par téléphone.

Pensez à emporter :

- **Votre carte SESAM VITALE** et / ou attestation papier afférente,
 - **Votre attestation de prise en charge par votre mutuelle,**
 - **Votre pièce d'identité**
- Pour les mineurs, votre carnet de santé ainsi que le document intitulé « Autorisation d'opérer un mineur / incapable majeur » signé par les 2 parents,
 - Votre carte de groupe sanguin,
 - **Les consentements éclairés**, qui vous ont été remis, signés par vous (acte chirurgical et anesthésie),

Et surtout,

- **les résultats des examens que vous n'auriez pas déjà remis à votre chirurgien ou médecin anesthésiste (résultats d'analyses biologiques, consultation dentaire éventuelle, électrocardiogramme, échographie, scanner, etc.)**

En l'absence de ces documents indispensables, l'intervention ne pourrait être réalisée



Après avoir accompli les formalités administratives, vous serez accueilli par le personnel soignant et conduit soit dans votre chambre si vous êtes hospitalisé, soit à votre fauteuil de repos si vous êtes en ambulatoire. Un vestiaire ou une armoire fermant à clé sera mis à votre disposition pour ranger vos vêtements et effets personnels. Vous serez, peut-être invité à retirer vos prothèses éventuelles (lentilles de contact, prothèses dentaires, auditives, etc.).

N'apportez pas d'objets de valeur. La Direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition de bijoux, argent, chéquier, carte bleue, etc. Pour vos effets personnels courants, un coffre individuel à code est à votre disposition dans votre chambre (voir également p. 16) ou un vestiaire fermant à clé lorsque votre prise en charge est ambulatoire.

9

Préparation pré-opératoire

- Une éventuelle dépilation pourra être effectuée par l'équipe soignante.
- La préparation pré opératoire sera complétée au bloc opératoire.
- Une tenue spécifique pour le bloc opératoire vous sera remise (pyjama, chaussons, charlotte) par le personnel soignant.

Ces règles d'hygiène sont à observer impérativement pour pénétrer dans un bloc opératoire et éviter les complications infectieuses post opératoires. Votre coopération est indispensable.

Au Bloc opératoire

- Vous y serez conduit à pied ou en chaise roulante
- Un drap et une couverture vous aideront à supporter la température nécessairement plus fraîche,
- Vous y rencontrerez votre chirurgien, votre médecin anesthésiste et l'équipe soignante qui vérifieront en dernier lieu votre identité et votre dossier médical avant votre intervention.

Après l'intervention

Vous serez conduit(e) en salle de réveil. Vous y resterez le temps nécessaire à la surveillance postopératoire immédiate.

- Si **votre intervention nécessite une hospitalisation** de courte durée, votre séjour se poursuivra dans le service d'hospitalisation et **vous bénéficierez des services hôteliers**.
- Si **votre intervention ne nécessite pas d'hospitalisation**, votre séjour se poursuivra dans l'unité d'hébergement ambulatoire. **Une collation accompagnée d'une boisson vous sera proposée**. La durée moyenne de séjour, dans ce cas, est d'environ 3 à 8 heures à partir de l'heure de convocation.

5. La prise en charge de la douleur

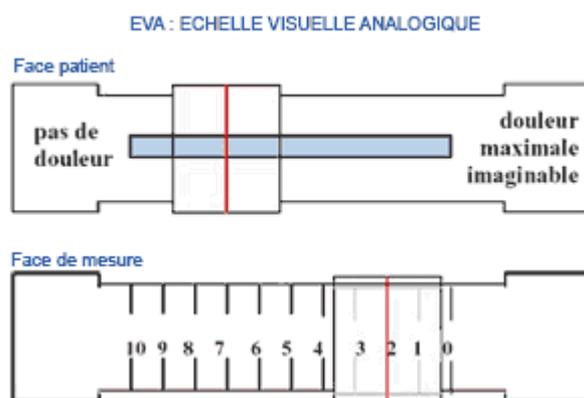
Article L. 1110-5 du code de la santé publique « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »

10

Vous avez peur d'avoir mal ?... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

- **Prévenir** les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de perfusion, retrait de drains...
- **Traiter ou soulager** les douleurs après une intervention chirurgicale.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon face à la douleur. **Vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal** en notant votre **douleur de 0 à 10** ou en vous aidant d'une réglette.



**Aidez nous à lutter contre la douleur.
N'hésitez pas à signaler toute gêne ou
douleur à l'équipe soignante.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

6. Votre séjour

L'équipe médicale du service est composée :

- de médecins,
- de chirurgiens,
- de médecins anesthésistes-réanimateurs.

L'équipe soignante et administrative, sous la responsabilité respectivement de Mme Sandrine LECOMTE, Infirmière Coordinatrice, et Mme Séverine DENECKER, Coordinatrice Administrative, est composée des personnes suivantes :

-  infirmier(e)s (tunique blanche, liseret rose, pantalon blanc)
-  aides-soignant(e)s (tunique blanche, liseret bleu, pantalon blanc)
-  secrétaires médicales (blouse blanche)

Les membres du personnel sont identifiables par leur badge mentionnant leur nom et fonction ainsi que par leur tenue vestimentaire. Ils se tiennent à votre disposition pour tout renseignement.

Pour les questions concernant votre état de santé, les médecins sont à votre disposition. Ils peuvent également recevoir votre famille sur demande et sur rendez-vous. Votre médecin traitant pourra se mettre en relation avec eux.

Règles de vie

Nous vous rappelons que vous séjournez dans un établissement de santé. Aussi, pour le confort de tous, l'usage des téléphones portables n'est pas autorisé dans les chambres ou dans les espaces de repos. Nous vous invitons à passer vos communications, avec parcimonie et discrétion, dans les circulations et zones d'attente.

Hygiène, sécurité, autres

Tabac

L'usage du tabac est interdit dans votre chambre et dans les lieux communs de l'établissement. Un médecin peut vous aider à surmonter une gêne liée au manque de nicotine en vous proposant des pastilles à la nicotine durant votre séjour.

Sécurité incendie

En cas d'alerte, veuillez suivre les instructions du personnel. Les consignes liées à la sécurité incendie sont, en outre, affichées dans le service.

Culte

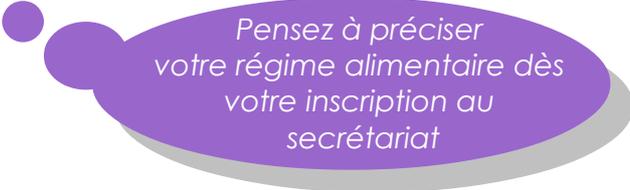
Votre séjour se déroulera dans le respect de vos croyances et convictions religieuses. L'équipe soignante se tient à votre disposition pour tout renseignement.

Interprètes

Notre personnel parle plusieurs langues étrangères : contactez l'Infirmière Coordinatrice.

Alimentation

Afin de respecter votre régime et vos habitudes alimentaires, nous vous remercions de bien vouloir nous préciser dès l'inscription le type de repas que vous souhaitez (ex. : sans sel, sans porc, etc.).



*Pensez à préciser
votre régime alimentaire dès
votre inscription au
secrétariat*

Service social

L'établissement ne dispose pas de service social en interne. Si nécessaire, vous pouvez contacter le service social de la mairie du 6ème ou celui dont dépend votre domicile. L'équipe soignante vous donnera les informations nécessaires.

Enfants en bas âge

Une intervention chirurgicale est une expérience parfois difficile à vivre pour un enfant. Pour cette raison, nous demandons la présence d'au moins un des parents tout au long de la durée du séjour de l'enfant.

Handicap

L'IAV n'est pas signataire de la Charte Romain Jacob pour les patients présentant un handicap, toutefois l'ensemble du personnel est sensibilisé à la nécessité d'adapté son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

N'hésitez pas à signaler toute difficulté à l'équipe soignante.

7. Votre retour à domicile

Vous serez autorisé(e) à quitter la Clinique **après accord médical signé par le chirurgien ou le médecin anesthésiste. Vous seront remis :**

- Votre courrier de sortie ou de fin d'hospitalisation
- Votre bulletin de sortie
- Vos prescriptions médicales (médicaments, soins, etc.)
- Un arrêt de travail si nécessaire,
- La date du ou des rendez-vous post-opératoire(s).
- **N'oubliez pas de compléter notre questionnaire de sortie avant votre départ.** Vos remarques, vos suggestions nous aideront à améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge. Vous pouvez le remettre à un personnel du service, le déposer au standard ou le renvoyer à la Direction dans les jours qui suivent votre sortie.
- Nous vous invitons également à nous laisser votre adresse email afin que nous puissions vous contacter ultérieurement dans le cadre de l'enquête de satisfaction nationale (eSATIS).

• Pour des raisons de sécurité, **vous ne pourrez rejoindre votre domicile que si vous êtes accompagné(e) d'un adulte responsable.**

• **Les transports en commun, même en étant accompagné(e), ne sont pas recommandés.**

• **Une personne adulte et valide devra être présente à votre domicile toute la nuit suivant votre intervention.** Veillez à disposer d'un téléphone au domicile où vous passerez la nuit.

• Prévoyez de vous reposer dès votre retour à domicile.

• Dans les 24h qui suivent votre intervention, votre vigilance peut être diminuée par d'éventuels effets résiduels des produits anesthésiques.

• Par conséquent : **Ne conduisez pas de véhicule, et ne prenez aucune décision importante.**

• Notez qu'**en cas de problème**, vous pouvez joindre la clinique chirurgicale **24/24h et 7/7jours au 01.44.39.53.53.** Une infirmière vous répondra et se mettra en relation, le cas échéant, avec le médecin spécialiste d'astreinte.

Frais de Transport Selon l'article R322-10 du code de la sécurité sociale :

- Les frais de transport liés à une hospitalisation complète ou partielle sont susceptibles d'être pris en charge. Ils font toutefois l'objet d'un suivi particulier de la part de la sécurité sociale afin d'en limiter l'augmentation.
- Le seul fait d'être pris en charge à 100% ne justifie pas la prise en charge complète du transport. Celui-ci doit s'inscrire dans un motif précis.
- Ne sont pas concernés les consultations de pré-anesthésie, les soins post-opératoires, les examens d'imagerie médicale ou les consultation externes.
- Le médecin, et lui seul, prescrit le mode de transport selon votre état de santé.

8. Tarification

Honoraire et frais de séjour

1er cas : Votre intervention chirurgicale est prise en charge par la Sécurité Sociale et le praticien exerce dans la clinique sous un statut de salarié.

C'est le cas de la plupart des chirurgiens ORL, des chirurgiens ophtalmologistes et des chirurgiens plasticiens (chirurgie dermatologique et reconstructrice).

Vous n'avez aucun honoraire à régler directement au praticien, et aucun dépassement d'honoraires ne vous sera demandé (tarification similaire à celle d'un hôpital).

2ème cas : Votre intervention chirurgicale est prise en charge par la Sécurité Sociale et le praticien exerce dans la clinique chirurgicale à titre libéral.

C'est le cas de quelques chirurgiens ORL ainsi que du médecin anesthésiste avec lesquels il fait équipe.

Dans ce cas, des dépassements d'honoraires peuvent vous être demandés.

Ces dépassements feront obligatoirement l'objet d'un devis écrit qui vous sera remis avant votre intervention et sur lequel votre signature attestera de votre acceptation.

3ème cas : Votre intervention chirurgicale n'est pas prise en charge par la Sécurité Sociale.

Un devis vous sera remis dans les conditions réglementaires au moins 15 jours avant l'intervention (délai légal incompressible), afin que vous soyez en mesure de bénéficier d'un délai de réflexion pour prendre votre décision.

Les patients non couverts par la Sécurité Sociale se verront également remettre un devis et une facture acquittée.

Si l'acte du praticien est supérieur ou égal à 120€, la participation de l'assuré(e) au ticket modérateur est supprimée mais vous devrez régler une participation de 24€.

Si l'acte du praticien est inférieur à 120€, alors vous devrez régler le ticket modérateur (sauf s'il est pris en charge par votre mutuelle). La facture vous sera envoyée à votre domicile.

Si vous n'avez aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée : vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et procéder au dépôt de la somme à votre entrée dans la Clinique.

Mutuelles, assurances complémentaires

En cas de prise en charge acceptée par votre mutuelle avant la sortie, vous n'aurez à régler que les frais non pris en charge par celle-ci.

9. Services hôteliers

Séjours d'une durée supérieure ou égale à une nuit uniquement

Chambre : Dans le secteur d'hospitalisation, nous disposons de chambres à un ou deux lits. Selon nos disponibilités, vous pourrez être admis en chambre particulière.

Dans le secteur ambulatoire, il n'est actuellement pas possible d'être seul.

Téléphone : L'usage du téléphone portable est autorisé à condition que vous soyez seul dans votre chambre et que vous respectiez la plus grande discrétion.

Restauration : Les repas sont servis vers 12H30 pour le déjeuner, et 18H30 pour le dîner. Des plateaux repas (midi et soir) répondant à un système d'Assurance Qualité sont livrés par un prestataire extérieur, la SAGERE. Ceux-ci sont commandés 48h à l'avance. Les petits déjeuners et collations sont préparés sur place.

Pour les parents accompagnant leur enfant hospitalisé, les plateaux repas sont à réserver dès l'inscription auprès du secrétariat.

16

Télévision : Vous pouvez bénéficier d'un poste de télévision, une télécommande vous sera remise. Renseignez-vous auprès des infirmières.

Coffre-fort / Objets de valeur : Nous vous conseillons de ne pas vous munir de bijoux ou objets de valeur durant votre hospitalisation. La direction ne saurait être tenue responsable des objets perdus ou volés.

Visites : Afin de faciliter les soins, de respecter votre repos et celui de vos voisins, les visites des patients hospitalisés sont autorisées de 13h30 à 19h30. Dans l'intérêt des patients (bruit, fatigue) les visites de groupe doivent être évitées (maximum 2 visiteurs par patient). Les visites d'enfants de moins de 12 ans sont déconseillées.

10. L'accès à votre dossier médical

Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique.

Qui peut en faire la demande ?

Le patient, l'ayant-droit (pour un patient décédé, sous certaines réserves), le titulaire de l'autorité parentale (l'accord du mineur est requis), le tuteur, ou un médecin désigné par le patient.

Comment le consulter ?

Adressez votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception à :

Direction de l'Institut Arthur Vernes, 36 rue d'Assas – 75006 Paris

Joindre :

- Une photocopie de votre pièce d'identité, un chèque de 10€ destiné à couvrir les frais de photocopie et d'expédition.
- Une photocopie de votre dossier vous sera envoyée en lettre recommandée avec accusé de réception, par votre médecin, ou par le Chef de Service, ou en cas d'absence des deux premiers, par le Conseiller Médical ou le Président de la Conférence Médicale d'Établissement.

La consultation sur place est gratuite et a lieu sur rendez-vous, après vérification de votre identité (Tél. : 01.44.39.53.04)

Quels sont les délais de transmission de votre dossier ?

Nous nous engageons à vous transmettre votre dossier sous un délai de :

- 8 jours pour un dossier de moins de 5 ans,
- 2 mois quand le dossier comporte des éléments datant de plus de 5 ans.

La durée légale de transmission d'un dossier médical de moins de 5 ans est **8 jours.**

Quelle est la durée de conservation ?

Le dossier est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient hospitalisé. Des délais particuliers sont prévus pour les dossiers concernant des personnes mineures, des patients décédés, ou pour les actes transfusionnels.

11. Informatique et Libertés

Partage des informations concernant votre santé entre les professionnels de l'Institut Arthur Vernes

Les informations de santé vous concernant peuvent être accessibles par les professionnels de l'Institut Arthur Vernes.

Ce partage permet une prise en charge optimale de nos patients. Le professionnel de santé qui vous soigne peut ainsi avoir accès à l'ensemble des éléments qui lui sont nécessaires, sans perte de temps.

Quelles informations peuvent être partagées ?

Il s'agit de toutes les informations concernant votre santé, mais aussi de toute autre information personnelle que le professionnel de santé a pu recueillir à votre sujet à l'occasion de votre prise en charge et utile pour celle-ci.

Qui peut partager les informations vous concernant ?

Seuls les professionnels qui **participent directement** à votre prise en charge peuvent accéder à l'ensemble des informations vous concernant (vos médecins, leurs chefs de service et leurs adjoints, le cadre de santé, le cadre de bloc, le personnel paramédical qui peut s'occuper de vous, les aides-soignants, les secrétaires médicales, etc).

Par obligation réglementaire, le médecin responsable de l'information médicale (DIM), ses adjoints et le personnel placé sous son autorité peuvent également accéder à vos données, aux fins d'évaluation et d'analyse de l'activité de l'Institut Arthur Vernes.

Tous sont soumis au secret professionnel le plus absolu.

Votre consentement est-il nécessaire ?

Votre consentement exprès et écrit n'est pas nécessaire. Par contre, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce partage, en le notifiant explicitement à votre médecin ou à un membre du personnel administratif.

Loi « Informatique et Libertés »

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concerne. Les demandes sont centralisées et traitées par le Directeur des Systèmes d'Information via l'adresse mail ltholance@institut-vernes.fr.

12. La Charte du patient hospitalisé

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.

PRINCIPES GENERAUX (1)

1. Toute *personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans les limites des possibilités de chaque établissement. L'établissement est adapté aux personnes handicapées.*
2. Le service d'hospitalisation de l'Institut Arthur Vernes garantit **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Il est attentif au **soulagement de la douleur** et met tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne.
3. L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant** selon les conditions présentées à la page précédente. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet www.sante.gouv.fr. Il peut également être obtenu gratuitement, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

13. La C.D.U

(Commission des Usagers)

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé. Si cette dernière démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne en charge des relations avec les usagers. Vous pouvez également lui écrire à l'adresse suivante :

Relation avec les Usagers – Institut Arthur Vernes - 36, rue d'Assas – 75006 PARIS

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (art. R.1112-91 à R.1112-94). Elle fera le lien avec la Commission des usagers et de la qualité de la prise en charge.

Outre les médiateurs médecins et non médecins, la CDU se compose, entre autres, de la Directrice de l'Institut Arthur Vernes et d'un représentant des usagers.

Des renseignements détaillés sur cette commission sont affichés à l'accueil devant le bureau des Admissions.

21

*Cette commission a pour mission de veiller
au respect de vos droits et vous aider dans vos démarches.
**Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte
ou réclamation.** De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de
mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et
de leurs proches.*

*Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier,
sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions :
c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non,
de nous en faire part.*

Si vous souhaitez rencontrer un membre de la Commission Usagers vous pouvez prendre rendez-vous aux numéros suivants:

Tél. : 01.44.39.53.04 ou 01.44.39.53.05

ou



remarques@institut-vernes.fr

14. L'ONIAM

Office National d'Indemnisation / Commissions régionales de conciliation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et le décret n° 2003-140 du 19 février 2003 ont instauré une commission nationale des accidents médicaux, un office national d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales et des commissions régionales de conciliation et d'indemnisation.

Qu'il y ait faute ou absence de faute, toutes les victimes d'un accident médical grave, qu'il ait pour origine un acte de prévention, un acte de diagnostic ou un acte thérapeutique, peuvent bénéficier de ce dispositif.

22

Adresses utiles :

ONIAM :

36 avenue du Général de Gaulle
93170 – BAGNOLET CEDEX
Tél. : 01.49.93.89.00
Fax : 01.49.93.89.46
Email : secretariat@oniam.fr
N° Vert : 0800.779.887

CCI Ile de France : (Commission de Conciliation et d'Indemnisation)

36 avenue du Général de Gaulle,
Tour Gallieni II
93170 – BAGNOLET CEDEX
Tél. : 0810.600.160
Fax : 01.49.93.89.30
Email : idf@commissions-crci.fr

Site internet : <http://www.sante.gouv.fr/htm/actu/oniam/oniam2.htm>

15. La qualité dans notre établissement

Nos équipes médicales, soignantes et administratives accompagnées par la Direction, la Conférence Médicale d'Établissement et les représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche est certifiée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS – <http://has-sante.fr>). Notre dernière visite de certification a eu lieu en septembre 2016. La prochaine visite est prévue en Octobre 2023.

La lutte contre le risque infectieux

La clinique chirurgicale de L'Institut Arthur Vernes est une structure où l'on pratique une chirurgie programmée, à temps de séjour bref. Elle est donc de ce fait un lieu relativement protégé.

Cet environnement protégé n'en nécessite pas moins d'être entretenu afin de prévenir la survenue d'infections nosocomiales. C'est pourquoi dès 1999, un comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.) a été mis en place, ainsi qu'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H).

Ce comité est composé de divers membres, intervenants dans les soins, mais également représentants des « vigilances » réglementaires de l'établissement (pharmacovigilance, hémovigilance, matériovigilance, biovigilance) et de la Direction. Un représentant des usagers est également invité aux réunions.

Le comité définit les mesures nécessaires au maintien d'une hygiène constante et de qualité dans l'établissement. Ces mesures s'appliquent aux différentes personnes appelées à intervenir au bloc opératoire, mais aussi au matériel et aux locaux. Elles répondent à des protocoles stricts et contrôlés.

*Afin de nous aider
à lutter efficacement contre les infections
nosocomiales, merci de **respecter les consignes** qui
vous sont données concernant :*

- **la douche** qu'il vous est demandé de prendre à votre domicile,
- le retrait de tout maquillage, vernis à ongle, piercing, lentilles de contact, appareil dentaire, bijoux, etc.
- **la préparation, dans le service, de la zone opérée** qui sera renouvelée au bloc opératoire,
- **les soins postopératoires immédiats**, que vous devrez réaliser chez vous, après votre sortie.

Ces quelques éléments ont pour but de vous rendre compte de l'effort que nous poursuivons, aidés par les instances supérieures, CPIAS Ile-de-France, Haute Autorité en Santé (H.A.S), Société française d'Hygiène Hospitalière (S.F.H.H.), en participant à des audits internes, aux enquêtes régionales ou nationales et aux formations, congrès, et conférences de consensus.

En cas d'infection nosocomiale avérée, vous serez informé(e) par le médecin responsable de votre prise en charge. La procédure de signalement interne sera effectuée et après analyse, et si l'infection répond aux critères spécifiques, celle-ci sera déclarée officiellement au CPIAS Ile-de-France.

Les indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (année 2022)

(à retrouver sur https://www.has-sante.fr/jcms/2688_FicheEtablissement/fr/institut-arthur-vernes)



LA QUALITÉ, ON L'AFFICHE !

Notre établissement a été certifié par la HAS en 2017

Pour consulter le rapport de certification →



Établissement Niveau A



ANNÉE 2022



SATISFACTION EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

Enquête nationale e-Satis
Appréciation globale des patients

78 %



HYGIÈNE DES MAINS

Taux de consommation de solutions hydro-alcoolique

135 %



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Évaluation

94 %



DOCUMENTS REMIS A LA SORTIE

Qualité de lettre de liaison

88 %



Mise à jour du 1er Mars 2023

16. Quelques mots sur le don d'organe

De nos jours, des dizaines de milliers de personnes vivent, voient ou ont une qualité de vie redevenue normale grâce aux greffes d'organes ou de tissus.

Pour l'instant, et encore pour de nombreuses années, seuls les tissus et organes humains peuvent être utilisés pour parvenir à ces résultats. Ils sont parfois prélevés chez des personnes vivantes consentantes, mais la plupart d'entre eux ne peuvent être prélevés que chez des personnes décédées.

Pour que les médecins puissent effectuer ces prélèvements, il est indispensable que les personnes concernées n'aient pas exprimé, de leur vivant, leur refus de participer à cette chaîne de solidarité humaine.

Dès à présent parlez en avec vos proches afin qu'ils ne soient pas pris au dépourvu si la question de votre position devait se poser un jour.

25

17. Personne de Confiance (art. L. 1111-6 du code de la Santé Publique) et Directives anticipées (art. L. 1111-11 du code de la Santé Publique)

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'hypothèse où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté. Cette désignation faite par écrit est valable pour la durée de votre hospitalisation et révoquable à tout moment. La personne de confiance peut être un parent, un proche, votre médecin traitant. Pour les enfants mineurs, ce sont les parents qui exerceront les missions de la personne de confiance. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

18. Le développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable. Des efforts sont entrepris au niveau des achats, de la gestion des stocks, de la gestion des déchets, de la consommation d'eau et d'énergie (électricité, chauffage, éclairage et isolation thermique des bâtiments, etc.).

Cette démarche est encore jeune mais l'établissement s'est fixé des objectifs afin de prendre en compte la notion de développement durable lors des opérations de travaux ou de réhabilitation (gestion de l'énergie, choix des matériaux, etc.) ou encore au niveau de la gestion des ressources humaines (formation, bien être au travail, prévention, etc.).

Un Diagnostic de Performance Energétique a été réalisé en 2015. Les préconisations seront prises en compte et mises en œuvre lors des prochaines phases de travaux de modernisation de notre établissement.

26

Pour plus d'informations, demandez notre
« Guide pour le développement durable »
au secrétariat.



19. Organigramme simplifié

Président du Conseil d'Administration

M. Jean-Claude SIROP

Directrice

Mme Catherine RAUCHE

**Conseiller Médical,
Président de la Conférence Médicale d'Etablissement (CME),
Chef de service d'Oto-rhino-laryngologie**

Dr Jean-Baptiste LECANU,

Chef du service d'Ophtalmologie

Dr Mikael GUEDJ

Présidente du Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Dr Charlotte SAIN-OULHEN, Chef de service adjointe ORL

Présidente du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Dr Bernadette ANANDANE, médecin anesthésiste-réanimateur

**Pharmacien Responsable, Président du Comité du Médicament
Correspondant pharmacovigilance**

Mme Evelyne BESSIS

Cadre de Bloc, Responsable du Bloc Opératoire

Mme Anne-Marie RAJCOM

Infirmière Coordinatrice, Responsable de la Clinique Chirurgicale

Mme Sandrine LECOMTE

Directeur des Systèmes d'Information :

M. Laurent THOLANCE

Directeur Qualité et Responsable Biomédical

Correspondant matériovigilance :

M. Jérôme LEVESQUE

« Vous avez eu besoin des services de l'Institut Arthur Vernes,
vous pouvez l'aider aussi.

L'avenir de cette belle fondation, non subventionnée par les pouvoirs publics,
est lié à votre générosité et à votre soutien financier. »

Je souhaite faire un don par chèque à la Fondation Institut Arthur Vernes.

NOM : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Téléphone : _____ Email : _____

Montant du don : _____ €

Votre don sera affecté à l'achat de matériels médicaux et chirurgicaux ou à des travaux d'amélioration concernant les activités non lucratives de l'Institut Arthur Vernes. Il aidera donc à investir.

Les données recueillies sont nécessaires au traitement de votre don et à l'émission de votre reçu fiscal. Conformément à la loi informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de radiation sur simple demande écrite à l'adresse suivante :

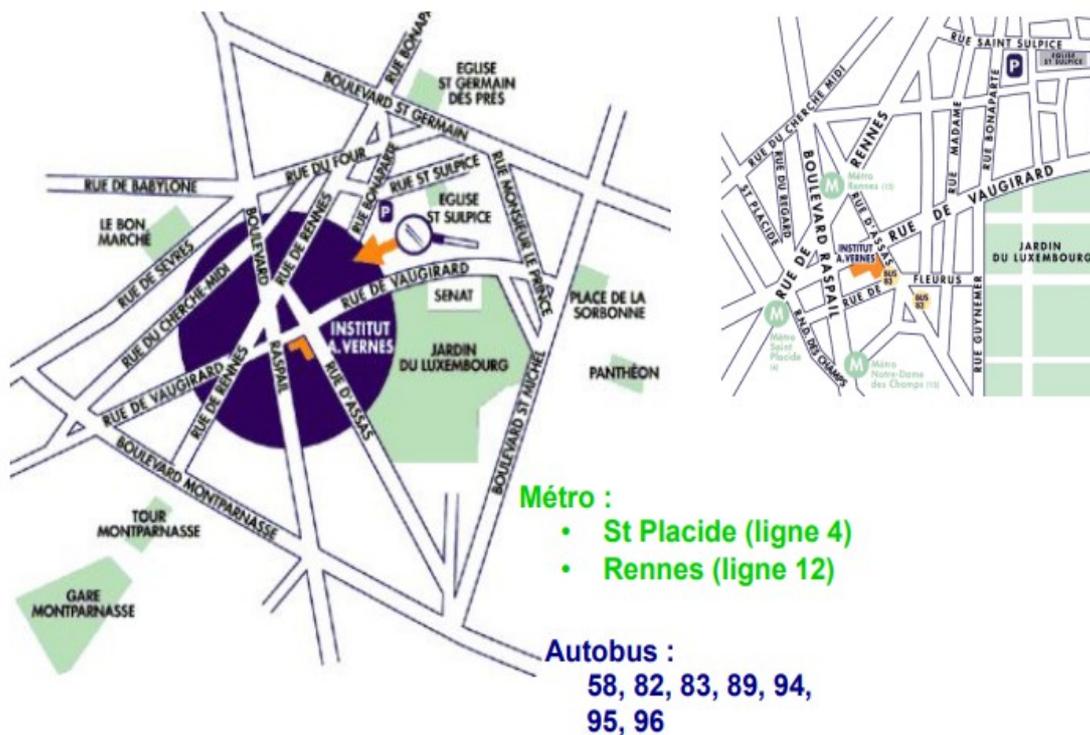
Fondation **INSTITUT ARTHUR VERNES**
Direction
36, rue d'Assas 75006 Paris

Déductions fiscales (conformément aux articles 200 et 238 du Code Général des Impôts) :

- **si vous êtes un particulier :** vous bénéficiez d'une déduction de 66% du montant de votre don dans la limite de 20% du montant de votre revenu imposable. Si le don dépasse ce pourcentage, l'excédent peut être reporté sur les 5 années suivantes.
- **si le don provient d'une entreprise :** l'entreprise bénéficie d'une déduction de 60% du montant du don dans la limite de 5 pour mille du chiffre d'affaires H.T. Si ce don dépasse ce pourcentage, l'excédent peut être reporté sur les 5 années suivantes.
- **si vous êtes assujettis à l'ISF :** vous pouvez déduire 75% du montant de votre don au profit de la Fondation Institut Arthur Vernes reconnue d'utilité publique, dans la limite de 50 000 euros.
- **les legs sont exonérés de droits de succession :** n'hésitez pas à demander conseil à votre notaire ou à notre service spécialisé à la direction, confidentialité assurée.



Comment se rendre à l'Institut Arthur Vernes ?



Pour accéder à l'établissement **entre 19h30 et 7h00** du lundi au vendredi :

Se présenter au 47, rue de Vaugirard. Téléphoner au 01.44.39.53.53 ou au 01.44.39.25.83, une infirmière vous communiquera un code d'accès. Une fois dans la cour intérieure, sonner à l'interphone situé à droite de la porte d'entrée principale menant vers l'accueil.

Médecin d'astreinte
Téléphone : 01.44.39.53.53 (24h/24 et 7j/7)
ou 01.42.22.48.72 en cas de dérangement de la ligne

Les consultations ont lieu :

- du lundi au jeudi de 8h30 à 18h30
- le vendredi de 8h30 à 17h00
- le samedi de 8h30 à 12h00
- pour l'ophtalmologie : 01.44.39.53.00 (puis choisir 1 puis 1)
- pour l'ORL : 01.44.39.53.00 (puis choisir 1 puis 2)
- pour les autres spécialités et standard général : 01.44.39.53.00

Etablissements partenaires :

- Fondation Adolph de Rothschild : 01.48.03.65.65 (ophtalmologie)
- Hôpital Européen Georges Pompidou : 01.56.09.20.00 (ORL)
- Hôpital Necker : 01.44.49.41.01 (ORL pédiatrique)
- Hôpital Saint-Joseph : 01.44.12.33.33 (chirurgie esthétique et réparatrice, réanimation)
- Laboratoire CBCV (pour les analyses biologiques)