



02 ENTRÉE ET SÉJOUR

Deux situations :

► **Hospitalisation programmée** : Lors de la préadmission, le service des admissions (ou notre application en ligne) vous a communiqué une heure d'admission. Respecter cet horaire c'est limiter votre temps d'attente le jour de votre entrée. Vous remettrez au service des admissions le dossier complet qui vous a été confié ou que vous avez complété en ligne. Un dossier complet est indispensable pour le paiement de votre prise en charge.

► **Hospitalisation en urgence** : Les formalités décrites dans la fiche préadmission devront être réalisées lors de l'entrée, celles-ci engendreront un délai d'attente plus long. Si votre état nécessite une hospitalisation en urgence, et que vous n'avez pas les papiers exigés, vous pourrez être conduit dans votre chambre sans attendre. Les formalités seront effectuées ultérieurement par vos proches.

La chambre particulière

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, vous devez en faire la demande dès votre préadmission. La prise en charge de la chambre particulière par les assurances complémentaires dépend du contrat de chacun. Une fiche sur les tarifs vous est remise avec ce livret. Par ailleurs, si vous êtes entré(e) par les urgences, n'hésitez pas à demander des informations dans le service où vous êtes hospitalisé, les personnels pourront vous proposer une chambre particulière en fonction des disponibilités.

Visites

Les visites sont autorisées dans l'établissement. Nous conseillons à vos proches de venir l'après-midi et en nombre restreint pour faciliter votre rétablissement.

AMBULANCES & VSL

Les transports en ambulance peuvent être pris en charge par les caisses d'assurance sur justification médicale, pour une sortie à domicile. Pour votre entrée et votre sortie, vous avez le choix de la compagnie de transport ambulancier.

Boutique

« La boutique » est à votre disposition. Elle vous propose une restauration rapide (sandwiches, tartines chaudes...) des boissons, des produits de dépannage (gel douche, rasoir) des journaux, des petits bijoux et des cadeaux. Elle assume également la gestion des connexions TV dans les chambres.

Distributeurs

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et confiseries sont à votre disposition.

Selon le motif médical justifiant votre séjour à la clinique, vous serez soit dans l'un des services d'hospitalisation complète, soit dans le service de soins ambulatoire.

En plus des prestations obligatoires, nous pouvons vous proposer toute une gamme de suppléments hôteliers destinés à améliorer votre confort. Ces prestations hôtelières font l'objet d'un choix de votre part, écrit ou dématérialisé via notre application « Mon Portail Patient ». Lors du règlement de ces prestations il vous sera remis une facture.

Merci de prendre connaissance des consignes de préparation cutanée (dépilation et douche)

Hospitalisation sous X

Pour des raisons personnelles, vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) sous X, c'est-à-dire de manière anonyme. Vous devez en faire la demande au personnel des admissions lors de votre entrée. Le personnel soignant assurera le maintien de votre anonymat par rapport à l'extérieur.

Commission des Usagers (CDU)

La clinique a mis en place depuis 2016 une Commission des usagers dont les membres sont :

- Le président
- Un médiateur médecin
- Un médiateur non médecin
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants
UFC Que Choisir (Tél : 02 47 51 91 12)
La ligue contre le cancer (Tél : 02 47 39 20 20)
Vivre comme avant (Tél : 02 47 28 14 09)
Association Familiale Catholique de Tours
(afc37toursnord@gmail.com)
- Le responsable des relations avec les Usagers

Les membres de cette commission sont soumis au secret professionnel.

La Commission Des Usagers est chargée

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de faciliter leurs démarches
- de participer à la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

La CDU est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité élaborée par la clinique et la commission médicale d'établissement. Elle est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers et des événements indésirables graves de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

Secrétariat CDU - médiateur : Tél. 02 47 88 37 39