

# LIVRET D'ACCUEIL



*Une Vision  
tournée vers l'avenir*

Clinique  
Ophtalmologique ORL Thiers







## > Livret d'accueil

### *Clinique Ophtalmologique ORL Thiers*

**Madame, Monsieur,**

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble des professionnels de la Clinique Ophtalmologique ORL Thiers, vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

La Clinique Ophtalmologique ORL Thiers est un établissement de santé privé en fast track et qui compte 6 cocons et 4 chambres particulières.

Un engagement de qualité des soins certifié par la Haute Autorité de Santé, un accueil personnalisé de la part des médecins et du personnel répondront, nous le souhaitons, à vos attentes.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre intention, est destiné à vous apporter toutes les informations sur votre séjour et cherche à vous rendre acteur de votre prise en charge.

Nous vous invitons à conserver ce livret d'accueil pendant toute la durée de votre hospitalisation et à remplir notre questionnaire de sortie.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre écoute ainsi qu'à votre disposition afin de compléter votre information et répondre à vos questions. Recevez nos vœux de bon rétablissement.

Dr GUICHARD,  
Président du Conseil d'Administration

## > Sommaire

> Présentation des activités médicales et chirurgicales .....	2
> Votre arrivée, une prise en charge privilégiée .....	4
> Votre séjour, un accompagnement personnalisé .....	6
> Informations sur votre séjour, les droits et les devoirs du patient .....	8
> Démarche qualité et gestion des risques de la Clinique .....	11
> Votre départ, les démarches administratives .....	13
> Le centre Retine Gallien .....	15
> Les spécialités de la clinique Ophtalmologique ORL Thiers .....	16

# > Clinique Ophtalmologique ORL Thiers

## Présentation des activités médicales et chirurgicales

Fondée en 1938, la Clinique Ophtalmologique ORL Thiers a été transformée en 1996 en clinique de mono-spécialité exclusivement dédiée à la chirurgie ophtalmologique avec comme objectif de ne traiter que l'œil, mais l'œil dans sa totalité. Depuis octobre 2008, la Clinique Ophtalmologique ORL Thiers fait partie du Groupe hospitalier privé GBNA Santé, dont l'objectif est de gérer efficacement ses structures par une mise en commun des savoir-faire de tous.

### La Clinique met en œuvre l'ensemble des thérapeutiques ophtalmologiques.

Depuis mars 2015, l'établissement s'est diversifié en proposant, en plus des prises en charge ophtalmologiques et ORL. La Clinique Ophtalmologique ORL Thiers retrouve ainsi son nom d'origine...

#### NOS ACTIVITÉS CHIRURGICALES

##### > Chirurgie orbito-lacrymale et palpébrale

Prise en charge des troubles d'excrétion des voies lacrymales de l'enfant, de l'adulte et des personnes âgées, et des malformations néonatales.

##### > Chirurgie de la cataracte

Pratiquée par les moyens les plus modernes (*phaco-émulsification aux ultra-sons*) avec implantation de cristallin artificiel (implant).

##### > Chirurgie du glaucome

S'adresse à toutes les formes de glaucome (*chirurgie, laser*).

##### > Chirurgie vitréorétinienne

L'équipe assure la prise en charge en urgence de la chirurgie du décollement de rétine ainsi que l'ensemble de la chirurgie vitréorétinienne endoculaire (*membranes épitrétiennes, trous maculaires, vitréorétinopathies diabétiques...*).

##### > Chirurgie réfractive

(*myopie, hypermétropie, astigmatisme*)

Plus d'informations sur

[www.centrechirurgierefractiveaquitain.fr](http://www.centrechirurgierefractiveaquitain.fr)

##### > Chirurgie cornéenne

Lasers thérapeutiques et ptérygions, greffes de la cornée.

##### > Chirurgie du strabisme

##### > Chirurgie ORL

##### > Chirurgie Maxillo-faciale

#### UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

> 6 salles d'opération comprenant chacune un microscope opératoire (micro chirurgie) et matériels d'endochirurgie très modernes pour assurer une sécurité optimale.

> Un bloc pour la chirurgie réfractive.

> Une salle de réveil comprenant 13 postes monitorés en contrôle continu et une équipe spécialisée.

#### EN OPHTALMOLOGIE, L'ANESTHÉSIE

Les anesthésistes sont spécialisés en anesthésie locorégionale. La majorité des interventions pouvant se faire avec ce type d'anesthésie.

Cependant, dans certains cas, l'anesthésie générale est indispensable, et pour certaines interventions, l'anesthésie topique est possible.

#### LA PHARMACIE

La Pharmacie à Usage Intérieur de la Clinique Ophtalmologique ORL Thiers dispose de locaux, de moyens en personnel et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions. Elle est chargée, dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement, de gérer, approvisionner, préparer et contrôler la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. La pharmacie

est placée sous la responsabilité d'un pharmacien gérant, salarié de l'établissement.

#### LES LABORATOIRES

La Clinique Ophtalmologique ORL Thiers collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomie pathologique qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés prescrits au cours de votre hospitalisation, 24 h/24, tous les jours de l'année.

#### LES CONSULTATIONS

De nombreux spécialistes consultent sur place. Vous trouverez la liste des médecins libéraux exerçant leur activité au sein de l'établissement, ainsi que leurs spécialités et coordonnées, sur une fiche spécifique annexée au présent livret ou sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée de l'établissement.

#### LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Les techniques modernes d'anesthésie permettent de pratiquer toute une gamme d'interventions chirurgicales ne nécessitant qu'une hospitalisation de quelques heures, dans des locaux spécialement aménagés «en fast track».

**Les avantages sont multiples :**  
confort, qualité de soins, retour au domicile le jour même.



## UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

### > L'équipe de direction

- > Directeur de l'établissement
- > Direction des soins
- > Responsable des ressources humaines
- > Responsable administrative

### > L'équipe administrative

- > Agent administratif
- > Comptable
- > Facturières, etc.

### > L'équipe médicale

Les médecins sont des praticiens libéraux impliqués, partenaires de l'établissement. Ils coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens.

Le médecin anesthésiste déterminera en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux la technique d'anesthésie la plus adaptée.

Le médecin, responsable de votre hospitalisation, sera la plupart du temps votre chirurgien. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et pourra également recevoir votre famille. Renseignez-vous auprès du service.

### > L'équipe soignante

Composée des salariés de l'établissement, elle est chargée de vous dispenser les soins nécessaires à votre rétablissement et à votre confort. Pluridisciplinaire, l'équipe soignante est composée d'infirmiers, d'aides-soignants, de brancardiers et d'employés de service hôtelier.

Les infirmiers, les aides-soignants seront vos proches au quotidien, se succédant à raison de 2 équipes par jour pour assurer la continuité des soins.

L'encadrement paramédical est assuré par 1 Directrice des soins, responsable des équipes soignantes, du contrôle de la qualité des soins et de l'hygiène.

## LES RÉFÉRENTS

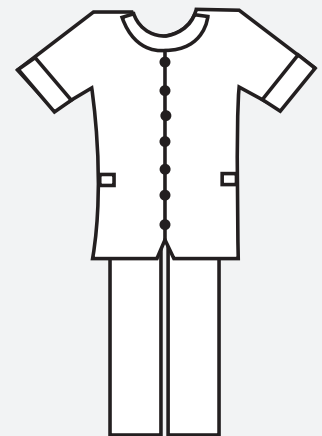
- > Responsable Assurance Qualité et Gestion des risques
- > Infirmier Hygiéniste

Par ailleurs, ont été désignés par l'établissement des correspondants pour coordonner les différentes vigilances :

- > Hémovigilance
- > Matérovigilance
- > Pharmacovigilance
- > Infectiovigilance
- > Identiovigilance
- > Biovigilance

## IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Les catégories de personnels sont identifiées par un badge.



Infirmiers

Aides-soignants

Employés de service hôtelier

# > Votre arrivée

## Une prise en charge privilégiée



### LA PRÉ-ADMISSION

Afin de vous éviter tout désagrément lors de votre entrée, nous vous proposons d'effectuer toutes les formalités administratives au moment de votre consultation pré-anesthésique.



### LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'intervention, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique, qui doit avoir lieu au **minimum 48 heures avant la date de l'intervention.**

- > Si vous avez eu des examens (*prises de sang, électrocardiogrammes ou autres*) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.
- > **Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez.**
- > Si nous avons besoin d'examens sanguins particuliers, l'anesthésiste les prescrira lors de votre consultation.
- > Aucune sérologie (*HIV ou autre*) ne peut être effectuée sans votre consentement.

### LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

**Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières et de cocons.**

Elles sont attribuées selon leur disponibilité :

- > sur demande du patient

Les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle.

### > FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

- > **le dossier d'admission** remis par la secrétaire du chirurgien lors de votre consultation
- > **la fiche de renseignements administratifs** dûment complétée par vos soins, remise lors de votre consultation médicale.
- > **votre carte d'identité ou votre passeport** Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (*carte d'identité, passeport, ou livret de famille*).
- > **votre carte Vitale et son attestation** ainsi que votre prise en charge au titre de la couverture maladie universelle si vous en bénéficiez.
- > **votre carte de mutuelle en cours de validité.**
- > le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail.
- > la carte européenne pour les ressortissants de l'Union européenne.
- > une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.

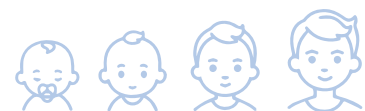
### > LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE PERMET :

- > de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,
- > de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux,
- > de vous donner les consignes préopératoires,
- > de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,
- > de poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

**Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande lorsque vous remplirez la fiche de réservation qui vous sera remise à l'accueil.**

Nous en tiendrons compte, **mais si nous ne disposons pas d'une telle chambre à votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous satisfaire le plus rapidement possible.**

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, **vous aurez à vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.**



### LES ENFANTS

Sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par les deux parents. Dans le cas de parents divorcés sans autorisation conjointe, le père ou la mère ayant l'autorité parentale devra fournir obligatoirement un justificatif.



**HORAIRES D'OUVERTURE :**

**Accueil et admissions**

- > Du lundi au jeudi : 7h00 - 19h00.
- > Le vendredi : 07h00 - 18h00.

**VOTRE ARRIVÉE**

Veillez vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- > dossier d'admission
- > carte de groupe sanguin,
- > les ordonnances des traitements en cours, tous les documents (analyses, radio...) demandés par le médecin ou l'anesthésiste.
- > carte d'identité



**L'ADMISSION EN URGENCE :**

Les formalités devront être faites ultérieurement et dès que possible par vous ou un membre de votre famille au bureau des admissions, ou à défaut, dans votre chambre dans les 24 heures qui suivent votre hospitalisation.

**VOUS ACCOMPAGNEZ UN mineur sous tutelle ou un majeur SOUS CURATELLE**

Le tuteur devra le représenter ou le curateur devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur ou de curateur.

Par ailleurs, sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par le tuteur.

*Chaque patient est unique, identifiez-vous !  
Bien soigné, bien identifié !*



**STATIONNEMENT**

La Clinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking payant, situé rue de la passerelle. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol.





## > Votre séjour

*Un accompagnement personnalisé*



### LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants.

**Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :**

- > **Petit déjeuner** : entre 7h00 et 7h30
- > **Déjeuner** : entre 11h30 et 12h00
- > **Dîner** : entre 18h30 et 19h00

### LES VISITES

**Les visites sont autorisées de 14h à 19h.** Pour des raisons d'hygiène et de confort, il est souhaitable que le nombre de visiteurs soit limité à 2 et à 1 personne uniquement lors des repas.

**Après chaque intervention, vous restez sous surveillance en salle de réveil; les visites y sont alors interdites.**

La présence d'un accompagnant est autorisée, de jour comme de nuit. Un lit de repos, des repas et un petit déjeuner peuvent, dans la mesure du possible, être portés aux accompagnants.

Vous pouvez vous renseigner auprès du service ou vous référer à la plaquette ci-jointe: «Prestations facultatives».

### LES CHAMBRES

La Clinique dispose de chambres particulières et de cocons.

Elles sont toutes équipées de :

- > arrivée d'oxygène
- > système d'aspiration
- > système d'appel des infirmières
- > cabinet de toilette avec W.-C.
- > placard de rangement
- > télévision par tablette connectée

### LES REPAS

Une collation vous sera servie après votre intervention en fonction de la prestation choisie lors de la pré-admission. Pour les hospitalisations, les repas seront servis en chambre. Le personnel de la clinique est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses. N'hésitez pas à lui en faire part.

L'apport aux malades de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel soignant.

### POINT DE VENTE

Un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil.

### LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. La demande doit être réalisée auprès de l'accueil.

**Les tarifs sont remis à l'accueil et dans les chambres.**

### LA TÉLÉVISION

Une tablette connectée contenant un bouquet de plus de 60 chaînes, Canal +, Netflix et diverses applications est à votre disposition en fonction de la prestation choisie en pré-admission. Celle-ci vous sera remise lors de votre arrivée par l'accueil. Il vous sera demandé de fournir votre carte d'identité pour caution.

Toute journée commencée sera facturée





### PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Clinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste de noms est disponible à l'accueil de l'établissement.



*« Notre rôle est aussi de proposer un séjour plus confortable afin que le passage dans notre établissement soit plus facile. »*

*Le personnel d'accueil*

### ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur, et, si vous en êtes porteur, d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (*auditives, dentaires, lunettes...*). À défaut de ces précautions, la Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

### VIE SPIRITUELLE

Vous pourrez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix. Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres.

La Clinique dispose des coordonnées des ministres ou représentants de votre culte dont vous souhaiteriez la visite.

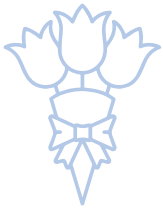
### SERVICE SOCIAL

Le cadre de santé se tient à votre disposition pour résoudre avec vous les difficultés que vous pourriez rencontrer ou vous éclairer sur vos droits sociaux, et effectuer avec vous les démarches nécessaires : prise en charge de soins ou de frais de séjour, recherche d'une solution pour un retour à domicile, pour un placement en maison de retraite.



# > Informations sur votre séjour

## Les droits et les devoirs du patient



### LES FLEURS

Il est par ailleurs rappelé l'interdiction d'introduire fleurs et plantes dans l'établissement.



### LE DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : tout médecin désigné par vous peut prendre connaissance de l'ensemble des pièces de votre dossier médical. L'article L.1111-7 du code de santé publique dispose que : *«Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre».*

### PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (*titulaires de l'autorité parentale ou tuteur*). Selon l'article L.1111-5, *«le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement de ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation de ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé».*

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée

à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

### CONDITIONS D'ACCÈS

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention (*voir les modalités en annexe*).

**Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de la Clinique, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.**

**Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de recevabilité de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.**

**Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.**

### Consultation du dossier sur place :

> Elle est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier. La durée de conservation de votre dossier médical dans notre établissement est de deux ans.

> Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies payantes aux seules pièces utiles.

> Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au directeur de l'établissement pour en permettre la recherche, pour prévoir la présence d'un médecin si vous l'avez souhaitée, pour respecter le délai légal de communication de 48 heures.

### > QUELQUES CONSIGNES à respecter

#### > SÉCURITÉ ET INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées. Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

#### > LES ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont admis ni dans votre chambre ni dans l'enceinte de l'établissement. Veuillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.



« *Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment* ».

## CONSERVATION

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

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du Département d'Informations Médicales et toutes les dispositions ont été prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations. Les dossiers patients restent deux ans sur le site de la Clinique, puis sont archivés chez un hébergeur.

**Les demandes d'accès aux dossiers se feront par l'intermédiaire de l'établissement et selon les modalités d'accès et de transmission prévues par le décret du 29 avril 2002 en application de la loi du 4 mars 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé.**

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Clinique Ophtalmologique ORL Thiers, est amenée à recueillir et à conserver dans votre dossier « patient » des informations sur votre état de santé.

La tenue du dossier « patient » est obligatoire. Il permet d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit la continuité de la prise en charge sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés.

Il est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique applicables aux établissements de santé.

## > QUELQUES CONSIGNES à respecter

### > ALCOOL, STUPÉFIANTS ET TABAC

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves. Aux termes des articles R.3511-1 et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients.

Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention. L'établissement adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).

## INFORMATIONS PRATIQUES

Tabac info service :  
**39 89**

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier votre médecin et, pour certaines informations, d'autres personnes au regard de leur mission. Par exemple, le service de facturation qui procède aux télétransmissions à votre caisse d'assurance maladie. Votre médecin, avec votre consentement, pourra également transmettre à d'autres professionnels de santé des informations concernant votre état de santé.

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation. Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au Cadre du service administratif ou envoyer un mail à [dpo@gbna-sante.fr](mailto:dpo@gbna-sante.fr)

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) d'une réclamation. Pour plus d'informations, se référer au site internet de la Clinique, mentions légales.

## LE LIBRE CHOIX DU PRATICIEN

Selon l'article R.1112-17 du code de la santé publique, «dans les disciplines qui comportent plusieurs services, les malades ont, sauf en cas d'urgence et compte tenu des possibilités en lits, le libre choix du service dans lequel ils désirent être admis».

Consentement aux soins : *«Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé [...] aucun*

*acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment»* (Art. L.1111-4).

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en terme de secret médical.

Selon l'article L.1110-4, *«lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe».*

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

**Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.**

Ces directives indiquent 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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

**Elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.**



## LE RÉSEAU CORENTAIN

Le Groupe GBNA Santé, très impliqué dans les activités de prélèvements et de transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus, le réseau CORENTAIN.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

**Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, 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 considérera 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.

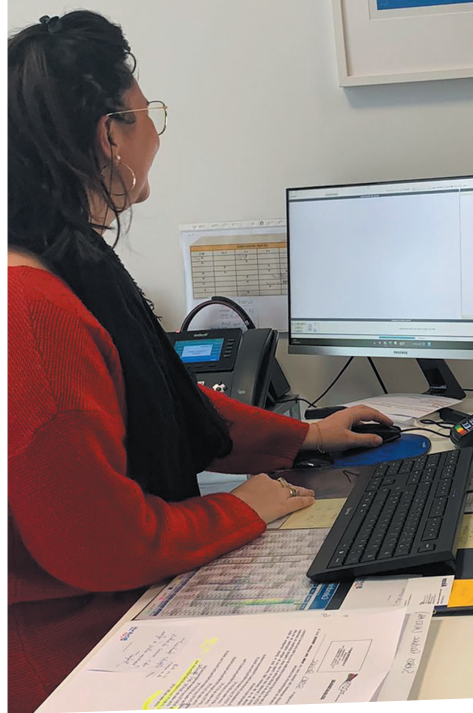
### LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le comité d'éthique a une mission de veille des bonnes pratiques dans tous les domaines de la vie de notre établissement.

En lien avec la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, le comité d'éthique est là pour aider l'ensemble du personnel à progresser dans une affirmation et une application concrète de plus en plus grande des principes et valeurs auxquels le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine croit et qui constituent sa force.

### PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Le Groupe GBNA Santé, très impliqué dans les activités de prélèvements et de



### > QUELQUES CONSIGNES à respecter

#### > DÉTENTIONS ILLICITES

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse, est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

#### > RASOIRS / AIGUILLES

Demander au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (*rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques*). Ne pas jeter directement dans la poubelle.

#### > L'HYGIÈNE ET

#### LE RESPECT DES ÉQUIPEMENTS

Des locaux propres et entretenus sont mis à votre disposition, ainsi que du matériel et mobilier. Vous devez les respecter. En cas de détérioration ou de disparition du matériel ou du mobilier, il vous sera demandé un dédommagement.

#### > LE SILENCE

Le silence est une condition d'une bonne convalescence des malades, merci de le préserver.

#### > LE RESPECT DU PERSONNEL

Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables.

transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus, le réseau CORENTAIN.

**Ce réseau a pour objectifs de sensibiliser et d'informer les professionnels de la santé et le grand public de l'importance des dons et des prélèvements d'organes en vue d'une greffe.**

Selon l'article L.671-7 du code de la santé publique (*loi bioéthique 94-654 du 29 juillet 1994 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnostic prénatal*), des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un prélèvement.

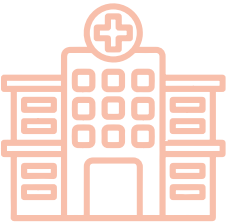
Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit.

*« Respecter ses devoirs, c'est aussi garantir ses droits. »*



# > Démarche qualité et gestion des risques

*De la Clinique Ophtalmologique ORL Thiers*



La Clinique Ophtalmologique ORL Thiers s'est engagée dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte. Un affichage des principaux résultats de la démarche qualité est effectué dans le hall d'accueil et sur notre site internet.



## LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

### > La conférence médicale d'établissement

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

### > Le comité des vigilances et de gestion des risques

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

### > Le comité de lutte contre les infections nosocomiales

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales.

Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment postopératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité standardisé : support du recueil des indicateurs du tableau de bord

des infections nosocomiales. Il prend en compte l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins, les moyens mobilisés et les actions mises en place.

L'ensemble des indicateurs font l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et sont également disponibles sur le site Internet :

[www.coth.fr](http://www.coth.fr)

Un document « Hygiène et prévention du risque infectieux » est également annexé au présent livret.

### > Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance

Il met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang Aquitaine - Limousin.

### > Le comité de lutte contre la douleur

Selon l'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 ».

Ainsi, le CLUD veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa

disposition pour soulager votre douleur. (Cf. : Le dépliant « La douleur n'est pas une fatalité » annexé au présent livret).

### > Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles

La mission du COMEDIMS est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

## CERTIFICATION ET RAPPORT HAS

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les comptes rendus sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé :

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



*« La qualité, c'est aussi la gestion de notre impact sur l'environnement tout en garantissant la sécurité des soins. »*

*Le service qualité*

#### > La commission des Usagers

Conformément à la loi du 4 mars 2002, une Commission des Usagers (CDU) a été mise en place.

Cette Commission se substitue à la Commission de Conciliation créée le 26 mars 1996. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions d'accueil et de prise en charge.

Si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation, merci d'adresser un courrier à l'attention de la direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers. Elle fait le lien avec la CDU. Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers.

Son travail fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé. La liste de la CDU est affichée au niveau de l'accueil et vous sera remise sur simple demande.



#### DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique Ophtalmologique ORL Thiers est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une écopolitique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

# > Votre départ

## Les démarches administratives



### VOTRE SORTIE

Vous devrez accomplir les formalités administratives auprès du bureau des sorties situé au 1er étage de l'établissement.



Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des sorties, situé au 1<sup>er</sup> étage :

- > Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- > Payer le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance.
- > Payer, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- > Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- > Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION  
(voir tarifs en annexe.)

#### > Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

**Si vous êtes assuré social :** soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % (20 % des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle), soit les frais de

séjour sont pris en charge à 100 % selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120 €) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.).

#### > Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire de 24 € s'applique, fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120 €.

#### > Le forfait journalier obligatoire

Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés comme publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire. (Cf: fiche jointe « Prestations facultatives ».)

#### > Le supplément pour une chambre particulière ou cocon

Voir les modalités développées dans l'onglet « Votre Arrivée », ainsi que les tarifs de l'établissement qui sont annexés au présent livret.

#### > Les honoraires médicaux

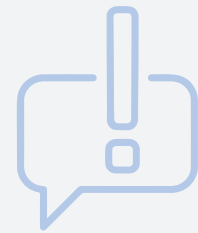
**Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral.**

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (Secteur 2).

**Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires** qui

relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation).

Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et leur signaler toute difficulté.



### REMARQUE

> Pensez à vous adresser au secrétariat du chirurgien si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant...

#### > Avant de quitter le service où vous avez été hospitalisé(e) :

- vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (videz le coffre de votre chambre)
- demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.

# CLINIQUE OPHTALMOLOGIQUE ORL T

*Vous avez été hospitalisé(e) dans notre établissement. Aidez-nous à améliorer nos prestations et à optimiser la qualité de nos soins et de nos services en remplissant notre questionnaire de satisfaction.*

## REMARQUE

Si vous n'habitez pas le département de la Gironde, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile.

Même si vous êtes pris en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge.

## LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus vous sera dressé.

## LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, «*lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés.*

*Si le malade refuse de signer ce document, un procès verbal de ce refus est dressé.*

## TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le bureau d'accueil se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix. Le bon de transport sera délivré par le secrétariat médical du chirurgien.

Informez-vous auprès de votre caisse de sécurité sociale et de votre maladie sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

## QUESTIONNAIRE SATISFACTION

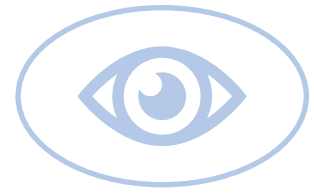
Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour, et de répondre toujours plus à vos attentes, vous trouverez un questionnaire de satisfaction que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir (*disponible en fin de livret ou remis lors de la sortie*). Vous pourrez le remettre soit au personnel du service, soit à l'accueil.

Nous vous assurons que les informations qui seront recueillies demeureront confidentielles.

Nous tenons compte aussi de vos remarques, lorsque nous réalisons une enquête interne, un jour donné, sur l'hôtellerie, la douleur, le bruit, etc.

Ces questionnaires sont analysés de façon trimestrielle par la Direction et donnent lieu à des actions d'amélioration.





CLINIQUE INAUGURÉE EN 2022

Une Vision  
tournée vers  
l'avenir

- Chirurgie orbito-lacrymale et palpébrale
- Chirurgie de la cataracte
- Chirurgie du glaucome
- Chirurgie vitréorétinienne
- Chirurgie réfractive  
(*myopie, hypermétropie, astigmatisme, presbytie*)
- Chirurgie cornéenne
- Chirurgie du strabisme
- Chirurgie ORL
- Chirurgie maxillo-faciale

## LE CENTRE RETINE GALLIEN



Le Centre Rétine Gallien prend en charge les pathologies médicales et chirurgicales du vitré, de la macula et de la rétine. Les Drs Dominguez, Fourmaux, Rosier, Séguy, Vélasque et Villaret, ophtalmologistes rétiniologues, assurent le diagnostic et le traitement des cataractes, des dégénérescences maculaires (DMLA), des décollements de rétine, des trous maculaires, des membranes épitréiniennes, des œdèmes maculaires diabétiques, des rétinopathies diabétiques, des occlusions veineuses rétinienne, de la myopie forte et des tumeurs oculaires (mélanomes choroïdiens...)

Les médecins exercent sur quatre sites d'exercice en Gironde : au Centre Rétine Gallien-Bordeaux en Centre-Ville de Bordeaux, à Rétine Gallien-Thiers situé à Bordeaux Bastide, à Rétine Gallien-Langon et au sein d'un cabinet confrère situé à St André de Cubzac, en consultation avancée.

L'activité opératoire est réalisée sur notre établissement de santé. Cette présence importante sur le territoire favorise une bonne accessibilité aux soins en Ophtalmologie spécialisée aux patients venant de tous les départements du grand Sud-Ouest.

# > Les spécialités

*De la Clinique Ophtalmologique ORL Thiers*

## CHIRURGIE DE LA CATARACTE

- Dr Giry Jean Alcide
- Dr De Bosredon Quentin
- Dr Da Cunha Elodie
- Dr Hafidi Meriem
- Dr Bouchut Pierre
- Dr Marty Anne Sophie
- Dr Azar Marie
- Dr Agbessi Lemy
- Dr Marill Anne Florence
- Dr Chaabane Sami
- Dr Depetiteville Eric
- Dr Dubecq Princeteau Frédérique
- Dr Leray Benjamin
- Dr Marcireau Ianis
- Dr Sire Nicolas
- Dr Kerautret Julien
- Dr Lewin Jean Marie
- Dr Garcin Camille
- Dr Taboureau Emmanuel

## CHIRURGIE DU GLAUCOME

- Dr Giry Jean Alcide
- Dr Leray Benjamin
- Dr Marcireau Ianis
- Dr De Bosredon Quentin
- Dr Taboureau Emmanuel

## CHIRURGIE DE LA CORNÉE

- Dr Marty Anne Sophie

## CHIRURGIE DE LA RÉTINE

- Dr Rosier Laurence
- Dr Dominguez Marcel
- Dr Villaret Jérémie
- Dr Seguy Camille
- Dr Velasque Laurent
- Dr Fourmaux Eric

## CHIRURGIE DES PAUPIÈRES ET DE L'ORBITE

- Dr Galatoire Olivier
- Dr Giry Jean Alcide

## CHIRURGIE ORBITO PALPÉBRALE

- Dr Galatoire Olivier

## CHIRURGIE RÉFRACTIVE DE LA MYOPIE, PRESBYTIE, HYPERMÉTROPIE ET ASTIGMATISME

- Dr De Bosredon Quentin
- Dr Bouchut Pierre
- Dr Sire Nicolas
- Dr Leray Benjamin
- Dr Marcireau Ianis
- Dr Taboureau Emmanuel

## CHIRURGIE ORL

- Dr Martin Dupont Nathalie
- Dr Lechot Amandine
- Dr Larget Isabelle

## CHIRURGIE ORALE ET MAXILLO FACIAL

- Dr Carrier Stéphanie
- Dr Culot Jean Baptiste

## CHIRURGIE ESTHÉTIQUE

### Rhinoplastie Esthétique

- Dr Lechot Amandine

### Blépharoplastie

- Dr Galatoire Olivier

### Cristallin clair

- Dr Bouchut Pierre
- Dr De Bosredon Quentin

### Implant dentaire et greffe osseuse

- Dr Culot Jean Baptiste

## LES ANESTHÉSISTES

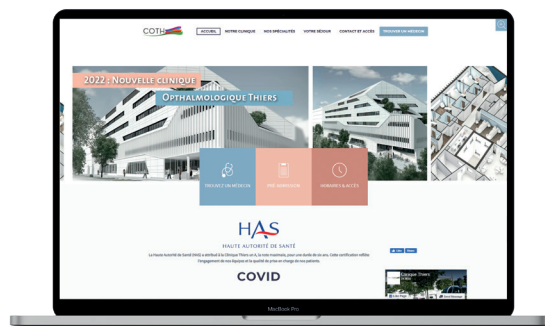
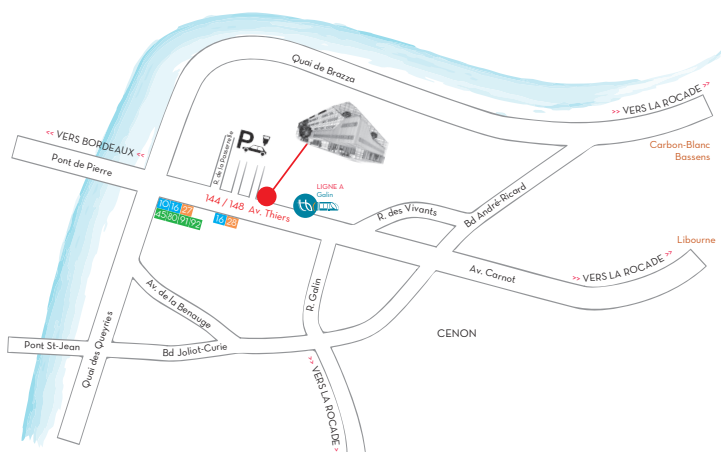
- Dr Dixmieras Iskandar Florence
- Dr Sibai Nadia
- Dr Beylacq Lucie
- Dr Bataille Aurélien



CLINIQUE INAUGURÉE en 2022



Clinique  
Ophtalmologique ORL Thiers



[WWW.COTH.FR](http://WWW.COTH.FR)



### CLINIQUE OPHTALMOLOGIQUE ORL THIERS

144/148 avenue Thiers - 33100 Bordeaux

Fax : 05 57 776 730

Tel : 05 57 776 776



We speak english - Wir sprechen deutsch - Hablamos español - Parliamo italiano - Nós falamos o português

