

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine



Polyclinique
Bordeaux Nord
Aquitaine

•
**LIVRET
D'ACCUEIL**

Gbna
Polycliniques

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour y recevoir les soins que nécessite votre état de santé : nous apprécions de vous y accueillir et nous vous en remercions.

Notre Polyclinique, établissement de santé privé de 521 lits, places et postes, créée en 1971, s'intègre au sein du Groupe Bordeaux Nord Aquitaine dont l'objectif est de gérer efficacement ses structures par une mise en commun des savoir-faire de tous.

Notre démarche, basée sur une politique dynamique de développement, nous permet de vous proposer des moyens techniques performants ainsi qu'un engagement de qualité des soins et un accueil personnalisé de la part des médecins et du personnel.

Nous espérons que ce livret, rédigé à votre intention, vous apportera les informations et conseils nécessaires afin de vous familiariser avec notre établissement de santé.

Nous vous invitons à conserver ce livret pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Très sensibles à la confiance que vous nous accordez, nous vous souhaitons un agréable séjour et formulons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Dr François GUICHARD, Président du Conseil d'Administration
Philippe CRUETTE, Directeur



S O M M A I R E

p. 2	Présentation des activités médicales et chirurgicales
p. 5	Votre arrivée, une prise en charge privilégiée
p. 9	Votre séjour, un accompagnement personnalisé
p. 13	Informations sur votre séjour, les droits et les devoirs du patient
p. 17	Démarche qualité et gestion des risques de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine
p. 21	Votre départ, les démarches administratives



Présentation des activités médicales et chirurgicales

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine s'est toujours ouverte aux meilleures techniques en médecine, chirurgie et obstétrique. Elle propose ainsi les services d'une équipe médicale et soignante compétente, à l'écoute de vos besoins. La qualité de l'accueil, le confort du séjour et le respect du patient sont en permanence nos priorités.

Animée par une politique de développement dynamique, la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine bénéficie d'un plateau technique performant, au service d'une équipe médicale pluridisciplinaire répondant aux exigences de la médecine moderne.

NOS ACTIVITÉS

• Médicales

- Angiographie
- Cardiologie
- Hépto-gastro-entérologie
- Néphrologie et insuffisance rénale
- Oncologie
- Pneumologie
- Réadaptation cardiaque ambulatoire
- Réadaptation pulmonaire ambulatoire

• Chirurgicales

- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie robotisée
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale
- Stomatologie

• La Réanimation Médico-Chirurgicale (RMC)

Ce service de 15 lits accueille des patients atteints de maladies graves nécessitant des soins intensifs et la mise en œuvre de techniques palliant la défaillance d'un ou plusieurs organes vitaux.

• Les Unités de Réadaptation Cardiaque et Pulmonaire Ambulatoire (URCA - URPA)

Ces unités prennent en charge les patients au sortir des services de cardiologie et pneumologie afin d'assurer la surveillance et l'adaptation thérapeutique.

L'UNITÉ DE SOINS INTENSIFS CARDIOLOGIQUES

Ce service de 16 lits accueille des patients présentant toutes les pathologies cardiovasculaires graves 24h/24 : Syndrome coronarien aigu, Troubles du rythme sévère...

• Maternité Bordeaux Nord Aquitaine, niveau II

Née de la fusion de la maternité Bel-Air et de la maternité Bordeaux Nord Aquitaine, la nouvelle maternité de niveau II prend en charge près de 3000 accouchements par an.

- Secteur d'hospitalisation de 40 chambres particulières dont une chambre confort, et de 4 chambres à deux lits
- Secteur de naissance : 3 salles de prétravail, 7 salles d'accouchement, dont une salle d'accouchement physiologique appelée salle nature, 2 salles de césarienne, 1 salle de surveillance, 1 salle de réanimation bébé
- Service néonatal de 6 lits

La maternité fait partie du Réseau Périnatal Aquitaine.

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

• Le bloc opératoire

- 11 salles d'opération dont 1 salle d'artériographie
- 1 bloc pédiatrique dédié
- 4 salles d'endoscopie
- 2 salles de coronarographie

• Les explorations fonctionnelles

- Les explorations cardiologiques (échographie trans-œsophagienne, épreuve d'effort Holter rythmique et tensionnel, échographie de stress)
- Les explorations vasculaires (écho-doppler couleur)
- Les explorations digestives (endoscopies et écho-endoscopies)
- Les explorations pneumologiques (endoscopies)

• La médecine nucléaire

- 3 salles d'examen dotées chacune d'une gamma-caméra
- Un accès facilité au TEP Scan

• La radiothérapie

- 3 accélérateurs classiques
- Curiethérapie gynécologique et prostatique
- Dosimétrie modulation d'intensité
- 1 Cyberknife

• L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle et numérique, échographie
- Scanographe
- IRM
- Angiographie numérisée
- Service d'imagerie de la femme
- Unité de sénologie
- Unité d'échographie obstétricale et de diagnostic anténatal

LE SERVICE DES URGENCES

Le service des Urgences travaille en partenariat avec les médecins de ville, le SAMU-SMUR de Bordeaux et les pompiers. Il accueille les patients 7j/7, 24h/24. Rapide et efficace, le service des Urgences permet de réaliser des bilans et une prise en charge thérapeutique. Les médecins disposent, de jour comme de nuit, de l'ensemble du plateau technique et des capacités d'accueil de la Polyclinique.

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. **Les avantages sont multiples** : confort, qualité des soins, réintégration en milieu familial.

L'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

Un secteur d'hospitalisation de jour permet d'accueillir les patients pour des bilans ou des traitements, notamment la chimiothérapie.

L'INSUFFISANCE RÉNALE

Le service **d'hémodialyse** en centre et plusieurs unités d'autodialyse accueillent les patients pour des séances d'épuration extra-rénales sous la responsabilité d'une équipe médicale et paramédicale formée aux techniques les plus récentes.

Les antennes d'autodialyse réparties sur la région sont en liaison avec les équipes de Bordeaux Nord.

L'Unité de Dialyse Médicalisée est l'intermédiaire entre l'antenne d'autodialyse et le centre lourd. Elle permet notamment à des personnes ayant des impératifs professionnels de débiter leur séance en fin d'après-midi.

LE CENTRE DE COORDINATION EN CANCÉROLOGIE (3C)

Le 3C est un membre actif du Réseau de Cancérologie d'Aquitaine. Il garde une vision globale sur l'ensemble de votre parcours de soins et tend à améliorer la coordination, la pluridisciplinarité et l'humanisation de votre prise en charge.

LES SOINS PALLIATIFS

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs sont dispensés aux patients. Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée. La dimension psychologique, sociale et spirituelle, est prise en compte à chaque étape, et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

Une convention est signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs de Marie Galène.

LES LABORATOIRES

La Polyclinique a passé une convention avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomo-pathologie qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés 24h/24.

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.

Cette liste est également disponible sur le site internet www.gbna-polycliniques.com



Une équipe de professionnels à votre écoute

• L'équipe administrative

Les agents administratifs sont à votre disposition et vous aideront à effectuer les démarches et formalités administratives nécessaires à votre admission et prise en charge dans l'établissement.

• L'équipe médicale

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

En chirurgie, 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.

Une équipe de médecins anesthésistes vous proposera, en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux, la technique d'anesthésie la plus adaptée à vos besoins.

• L'équipe soignante

Chaque service est supervisé par un cadre de santé qui assure l'organisation des soins au niveau du service. Il est le lien entre vous, votre famille, les soignants et les médecins, et est sous la responsabilité d'une directrice des soins infirmiers.

L'équipe soignante est pluridisciplinaire, composée d'infirmiers et d'infirmières spécialisés, de sages-femmes, d'aides-soignants et/ou d'auxiliaires de puériculture. Ces personnes seront présentes au quotidien, se succédant à raison de 2 équipes par jour pour assurer la continuité des soins 24h/24.

Une équipe opérationnelle d'hygiène est en place dans l'établissement.

Des référents sont également identifiés dans les services au niveau de l'hygiène, prise en charge de la douleur, hémovigilance, etc.

Les kinésithérapeutes exercent à titre libéral au sein de la Polyclinique.

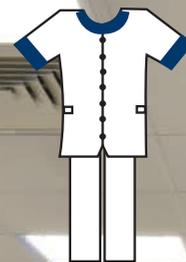
Psychologues, diététiciennes, stomathérapeute, assistantes sociales et autres personnels spécialisés collaborent avec l'équipe soignante et peuvent intervenir tout au long de votre prise en charge.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien de votre chambre et de votre environnement. Ils se chargent également de la distribution des repas.

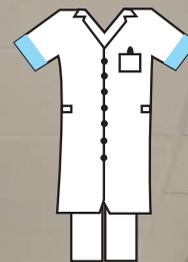
Les brancardiers vous accompagnent lors de vos déplacements, de votre chambre aux plateaux techniques et inversement.

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

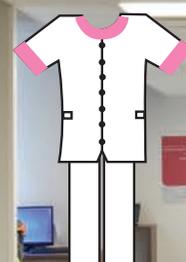
Les catégories de personnels sont identifiées par un badge et par la couleur des tenues.



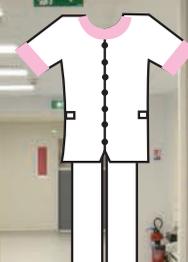
Cadre de soins



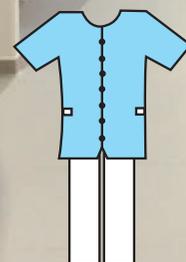
Infirmiers



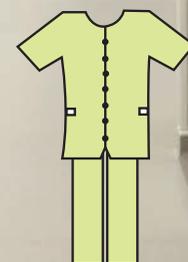
Sages-femmes



Aides-soignants et auxiliaires de puériculture



Agents de service hospitalier



Personnel de la dialyse





VOTRE ARRIVÉE



Une prise en charge
privilégiée

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine



Responsabilité - Humanisme - Excellence



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

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.

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.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

- 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.
- Un dépôt de garantie, non encaissé, vous sera demandé lors de votre admission dans l'établissement.



LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'opération ou de l'examen, 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**.

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 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 particulier, ils seront prescrits lors de votre consultation.
- Aucune sérologie (HIV ou autre) ne peut être effectuée sans votre consentement écrit.

HOSPITALISATION AMBULATOIRE

- Si vous êtes hospitalisé(e) en secteur ambulatoire, prévoyez dès maintenant que vous ne pourrez pas rentrer ni rester seul(e) à votre domicile. Par ailleurs, un passeport ambulatoire vous sera remis lors de votre consultation. Il sera à lire et à remettre aux infirmiers du service à votre arrivée.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulière. Si vous souhaitez en bénéficier faites-en la demande dès votre inscription. 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.

Elles sont attribuées selon leur disponibilité sur demande du patient ou prescription médicale.

Des frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle. Un chèque de caution vous sera demandé lors de votre arrivée.

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.

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 sous tutelle ou un majeur sous curatelle doit être signée de façon obligatoire par le tuteur.

OPTION TRANQUILLITÉ

Lors de votre admission, il vous est possible de demander auprès de notre standard, l'option « Tranquillité » : les appels téléphoniques seront stoppés, et il sera conseillé à vos visiteurs de ne venir que le lendemain de votre intervention chirurgicale ou plus tard selon votre choix, voire de limiter les visites.

ANONYMAT

Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de notre standard : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite. Pensez à donner votre code téléphonique à vos proches. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

IDENTITOVIGILANCE

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est engagée dans une démarche d'identitovigilance. Celle-ci a pour objectifs la sécurité des soins et la volonté d'éviter les erreurs d'identification de patients. Les professionnels de l'établissement s'assureront donc de votre identité tout au long de votre séjour.

Un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant dès votre arrivée. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité.

Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

HORAIRES D'OUVERTURE

Bureau des pré-admissions

- Lundi au vendredi : 7h - 18h

Bureau des admissions - sorties

- Lundi au vendredi : 7h - 18h
- Samedi : 8h - 15h

Réception - standard

- 24h/24 - 7j/7

VOTRE ARRIVÉE

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

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

STATIONNEMENT

La Polyclinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking payant accessible par la rue Henri Guillemin.

Le parking de la Polyclinique n'est pas gardé.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol.





VOTRE SÉJOUR

•
Un accompagnement
personnalisé

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine



Responsabilité - Humanisme - Excellence



« Notre rôle est aussi de proposer un séjour plus confortable afin que le passage dans notre établissement soit plus facile. »
Le personnel d'accueil



LES REPAS SONT SERVIS EN CHAMBRE AUX HEURES SUIVANTES :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h30

LES VISITES

Les visites sont autorisées de 14h à 20h.

Il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre.

Les visites dans les services de surveillance continue et de réanimation médico-chirurgicale sont limitées à deux personnes uniquement de 14h30 à 20h30 (avec accord du soignant).

La venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée.

Dans le cadre de la protection de la santé des enfants et des patients, les enfants âgés de moins de 10 ans ne sont jamais admis dans les services de surveillance continue.

Suivant accord de l'infirmier, ils peuvent être admis dans les chambres d'hospitalisation.

PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Polyclinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste est disponible dans tous les services.

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 CHAMBRES

La Polyclinique dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées d'un coffre individuel mis gracieusement à votre disposition. À titre exceptionnel, il sera accepté de déposer vos objets de valeurs à votre arrivée dans le coffre central.



LES REPAS

Tous les jours, les menus du lendemain vous seront présentés par l'intermédiaire d'une personne chargée de la prise informatisée des commandes afin de vous permettre de faire un choix ; les repas sont confectionnés sur place par l'équipe hôtelière.

Si vous suivez un régime pour des raisons médicales : signalez-le dès votre arrivée aux infirmiers et aides-soignants ; ils en tiendront compte pour vos repas. Vous pouvez aussi faire appel à une diététicienne. Le personnel de la Polyclinique 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 patients de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel soignant.



LA TÉLÉVISION

Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant une redevance journalière. Veuillez en faire la demande à l'accueil, lors de votre admission.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Toute journée commencée est facturée.



LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels. Demandez au bureau des admissions que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra d'appeler vos correspondants directement et à toute heure. Communiquez-le à vos proches. Ils pourront alors vous appeler entre 7h30 et 22h.



LE WIFI

Vous souhaitez une connexion WIFI. Cette prestation est possible et payante. N'hésitez pas à en faire la demande lors de vos démarches administratives.



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.

Si vous en êtes porteur, merci d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes... Un boîtier spécifique pour votre dentier sera mis à votre disposition.



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 de la maternité et à proximité du hall central.



BOUTIQUE

Une boutique est ouverte à l'accueil du bâtiment de chirurgie où vous trouverez : presse, librairie, confiserie, boissons, produits d'hygiène et de première nécessité, cadeaux, jouets, cartes de téléphone.



LE COURRIER

Il est distribué en fin de matinée tous les jours, sauf le week-end. Vous pouvez remettre votre courrier affranchi au personnel du service.



VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos objets de toilette : gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette... et de vos effets personnels : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table...



CONFORT

• **Coiffure** : Si vous désirez la venue d'un coiffeur, adressez-vous à la responsable du service qui organisera son passage.

• **Presse** : Votre journal peut vous être livré tous les jours du lundi au vendredi. Faites-en la demande la veille à l'accueil.



LA BIBLIOTHÈQUE DE PRÊT GRATUIT

Tous les mardis et jeudis après-midi, des livres vous sont proposés dans votre chambre ou mis à votre disposition dans une salle de lecture.



SERVICE SOCIAL

Le cadre du service 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. Si nécessaire, vous serez mis en relation avec l'assistante sociale.



VIE SPIRITUELLE

Vous pourrez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, ainsi que celui d'autrui. Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres.

Un aumônier catholique et un aumônier protestant et leurs équipes, faisant le lien avec le ministre des autres cultes, sont à votre disposition dans la Polyclinique. Vous pouvez demander leur visite par l'intermédiaire du standard. Ils assurent une visite systématique une fois par semaine dans chaque service.



BÉNÉVOLES

Les associations de bénévoles interviennent dans l'établissement par le biais de convention. Elles assurent des visites régulières.

- L'association de Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers (VMEH),
- La Ligue Contre le Cancer,
- L'Association Pallia Plus
- L'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF),
- L'Association de l'Aide Familiale Populaire (AAFP).

LIT ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. **Les accompagnants peuvent prendre leurs repas du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30, à la cafétéria située au 246 boulevard Godard.**

Le paiement se fait par un système de points à régler directement à la caisse de la cafétéria (uniquement pour les déjeuners du lundi au vendredi). Les petits déjeuners, les repas du soir et du dimanche midi sont servis dans la chambre. **À commander avant 16h auprès de la boutique (hall bâtiment de chirurgie).**

Un lit peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit. La demande doit être faite auprès de la boutique de la Polyclinique (kits de draps à votre disposition).

Les tickets de repas, de lits accompagnants et de petits déjeuners doivent être remis au personnel du service.

Les tarifs sont affichés à l'accueil.





INFORMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR

• Les droits et les devoirs du patient

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine

PBNA 

Responsabilité - Humanisme - Excellence



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

« **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.** »

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Sauf opposition légitime de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre équipe de soins.

LE LIBRE CHOIX DU PRATICIEN

Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé est un principe fondamental de la législation sanitaire.

LE SECRET MÉDICAL

Vous êtes pris en charge par une équipe de soins et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences sur le secret médical : en effet, selon l'article L1110-4 du code de la santé publique « *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.* ».

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner à tout moment une personne de confiance lors de chaque hospitalisation dans un établissement de santé. Il s'agit d'une personne de son entourage en qui elle a confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. La personne de confiance peut être distincte de la **personne « à prévenir »** que le patient est appelé à désigner dès l'admission, pour le cas d'aggravation de son état ou pour toute autre nécessité.

Les informations qui peuvent être communiquées à la personne « à prévenir » sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. Il peut y avoir une ou plusieurs personnes « à prévenir » mais qu'une seule personne de confiance. Un formulaire de désignation de la personne de confiance est remis lors de la préadmission.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées indiquent la volonté de la personne relative à sa fin de vie concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux susceptible de mettre sa vie en danger. Rédigées selon un modèle unique, elles s'imposeront au médecin, pour toute décision d'investigation, d'actes, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique du Groupe Bordeaux Nord Aquitaine a pour mission d'engager avec tous les professionnels de santé une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.



PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

La Maternité de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, en collaboration avec l'EFS (Établissement Français du Sang), propose aux mères de participer au don de sang placentaire lors de l'accouchement.

Par ailleurs, le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, 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. 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. Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit.

LE REFUS DE SOINS

Le recueil du consentement du patient est obligatoire et son droit de refuser des soins est légalement prévu à l'article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique : « *Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout le monde* ».

Dans le cas d'un refus de soins de votre part, le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit vous informer des conséquences de ce refus, qu'elles soient bénignes ou graves.

Le médecin vous demandera ensuite de reformuler votre décision après un délai de réflexion raisonnable de manière à s'assurer de la stabilité de votre décision.

Si vous persistez à refuser les soins, le médecin devra s'abstenir de les pratiquer. Il consignera votre refus et les informations qui vous ont été données dans le dossier médical.

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.

• Téléphones portables

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux que leur usage peut entraîner, l'usage des téléphones portables doit être modéré.

• 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.

• 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

Demandez 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 patients, merci de le préserver.

• Le respect du personnel

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

• Les fleurs

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

• 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.

L'article L3511-7 du code de la santé publique dispose une interdiction totale de fumer, laquelle s'applique en vertu de l'article R3511-1 du code de la santé publique à tous les lieux clos et couverts qui accueillent du public. 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 dispose d'une consultation avec un médecin tabacologue. **L'établissement adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).**

INFORMATION PRATIQUE

Tabac info service : 39 89





DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine



Responsabilité - Humanisme - Excellence



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

Le service qualité

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine 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.

Ainsi, les instances et les groupes de travail œuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

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

Les informations concernant les certifications et indicateurs sont disponibles sur un site unique :

www.scopesante.fr

Les résultats sont affichés au niveau du hall central de l'établissement et disponibles sur le site internet de l'établissement :

www.gbna-polycliniques.com

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

Ce comité s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances sanitaires, 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 post-opératoires, 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.

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 de liaison alimentation nutrition

Le CLAN participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition.

Il définit des actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels et prépare le programme annuel d'actions.

Il conduit des phases d'évaluation des actions entreprises.

• 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.

• La commission des usagers (CDU)

La CDU est composée de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et de deux représentants des usagers ainsi que de leurs suppléants. La composition de la CDU est affichée à l'accueil et vous sera remise sur simple demande.

La CDU veille au respect des droits des patients et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Vous pouvez lui adresser vos observations ou une réclamation en adressant un courrier à l'attention du directeur de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers qui fait le lien avec la CDU.

Son activité fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé.

• La commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La commission régionale peut être saisie par toute personne s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, par son représentant légal ou par ses ayants droit. Il s'agit d'une procédure d'indemnisation amiable, rapide et gratuite.

Le formulaire à remplir est disponible sur le site de l'ONIAM : www.oniam.fr.

Les deux principales conditions d'accès à ce dispositif sont les suivantes :

- Le degré de gravité du dommage doit être supérieur au seuil fixé par le décret du 4 avril 2003 ;
- La date de l'acte médical en cause doit être postérieure au 5 septembre 2001.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine 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.

La clinique s'engage à respecter des gestes simples mais essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre de 2 % par an.

En effet, l'engagement dans une éco-politique 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 clinique, engagée dans le Développement Durable.



... économisons l'eau, chaque goutte compte !



Ce livret est imprimé sur du papier recyclé issu de forêts gérées durablement avec des encres d'origine végétale. L'imprimeur est labellisé imprim'vert.







VOTRE DÉPART

•
Les démarches
administratives

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine



Responsabilité - Humanisme - Excellence



VOTRE SORTIE

Votre sortie a été prononcée par le médecin, la veille pour le lendemain. Les sorties s'effectuent le matin à partir de 9h. Vous devez libérer votre chambre et réaliser les formalités avant 11h.

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 votre chambre et 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.
 - 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(e) en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge.

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.

Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :

- 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.
- Établir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation serait programmée.
- 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(e) social(e) : 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, il s'agit du ticket modérateur), 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.).

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : renseignez-vous au bureau des admissions.

• Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire s'applique. Il est fixé par voie réglementaire.

• 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 annexes »).

• Le supplément pour une chambre particulière

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

• Le forfait administratif

Lors de votre séjour un forfait facultatif vous sera facturé.

Ce forfait rémunère les démarches effectuées par le service administratif de l'établissement pour votre compte (suivi des prises en charge, appel des différentes caisses, régime obligatoire ou complémentaire, etc.). Ce forfait est valable pour l'année civile en cours. Si vous devez être ré-hospitalisé(e), ce forfait ne vous sera pas facturé une seconde fois.

• 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 ou dès la consultation préopératoire.

Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté.

Vous trouverez ces renseignements (noms, spécialités et coordonnées des différents médecins exerçant leur activité au sein de la Polyclinique) sur une fiche annexée au présent livret.

DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie demandé lors de votre admission dans l'établissement vous sera restitué après régularisation complète de votre dossier à votre sortie avec la réception de la prise en charge par la mutuelle et le règlement des frais non couverts par celle-ci. Ces frais (frais de séjour et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

LES AUTRES FRAIS À VOTRE CHARGE (TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION, WIFI...)

Ils doivent être réglés au bureau des sorties.

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 sera dressé.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis.

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Pour cela, 2 gestes simples :

- Donnez votre mail lors de votre admission.
- Répondez au questionnaire national e-satis que vous recevrez par mail après votre hospitalisation.

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 au moment de votre sortie. Vous pourrez remettre votre questionnaire complété soit au personnel de service, soit à l'accueil.

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

Ces questionnaires sont analysés de façon trimestrielle par la Direction et donnent lieu à des actions d'amélioration. Si vous n'avez pas eu le temps de le remplir, un questionnaire est disponible sur notre site Internet.

Vous pouvez le compléter et nous le renvoyer par mail à :

qualite@bordeauxnord.com

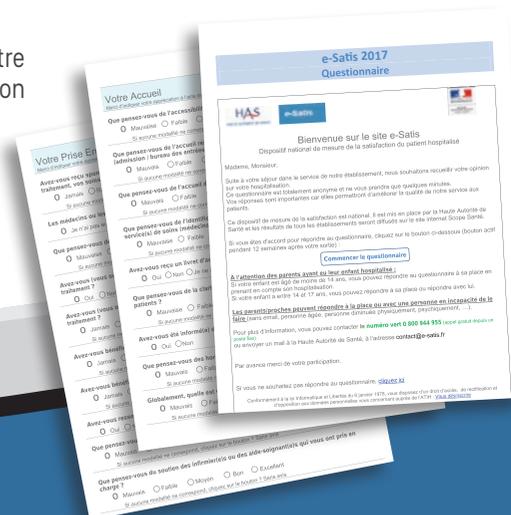
ou par courrier à la Direction de l'établissement.

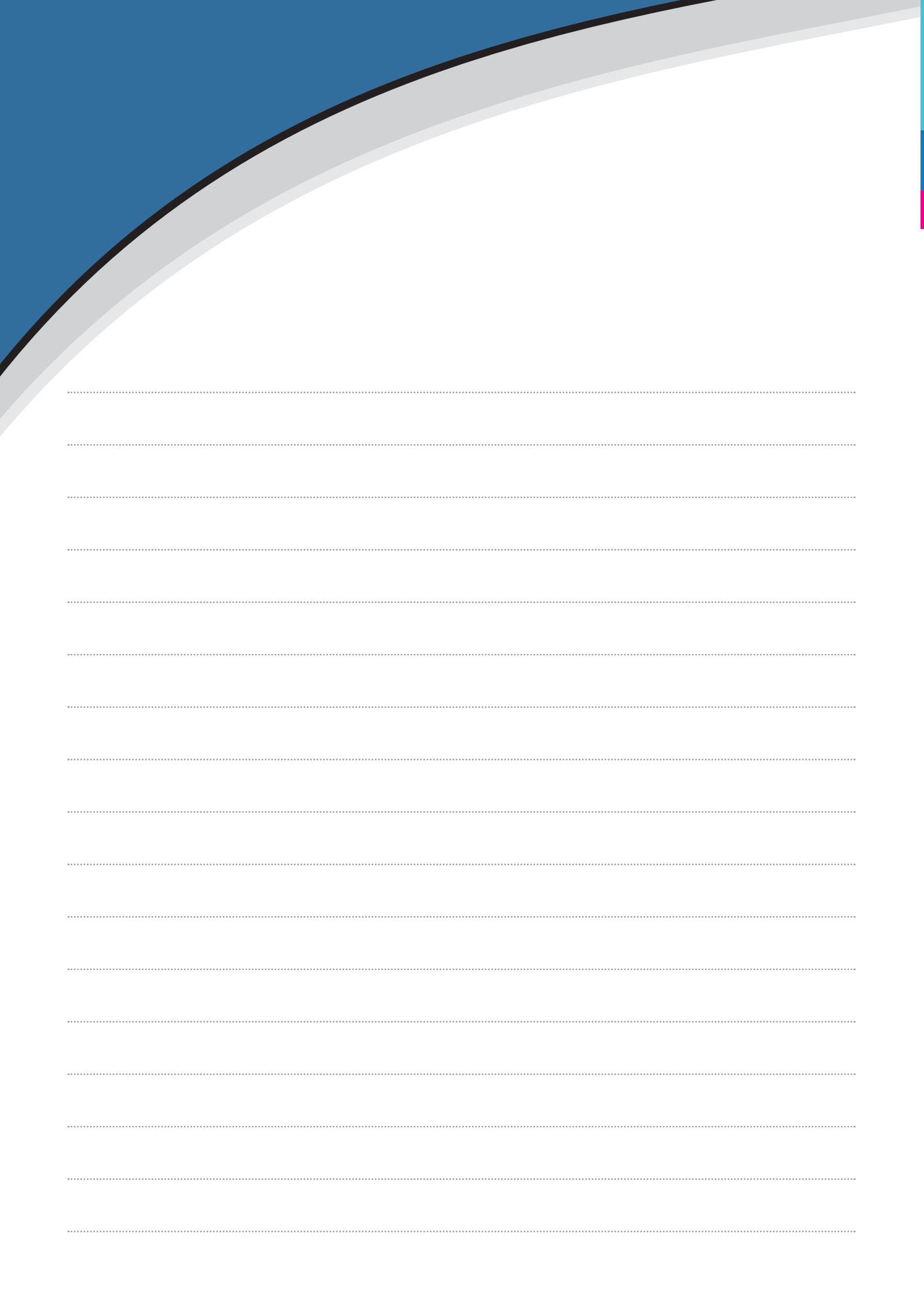
TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge.

Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

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





A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are 20 dotted lines in total, evenly spaced from top to bottom.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

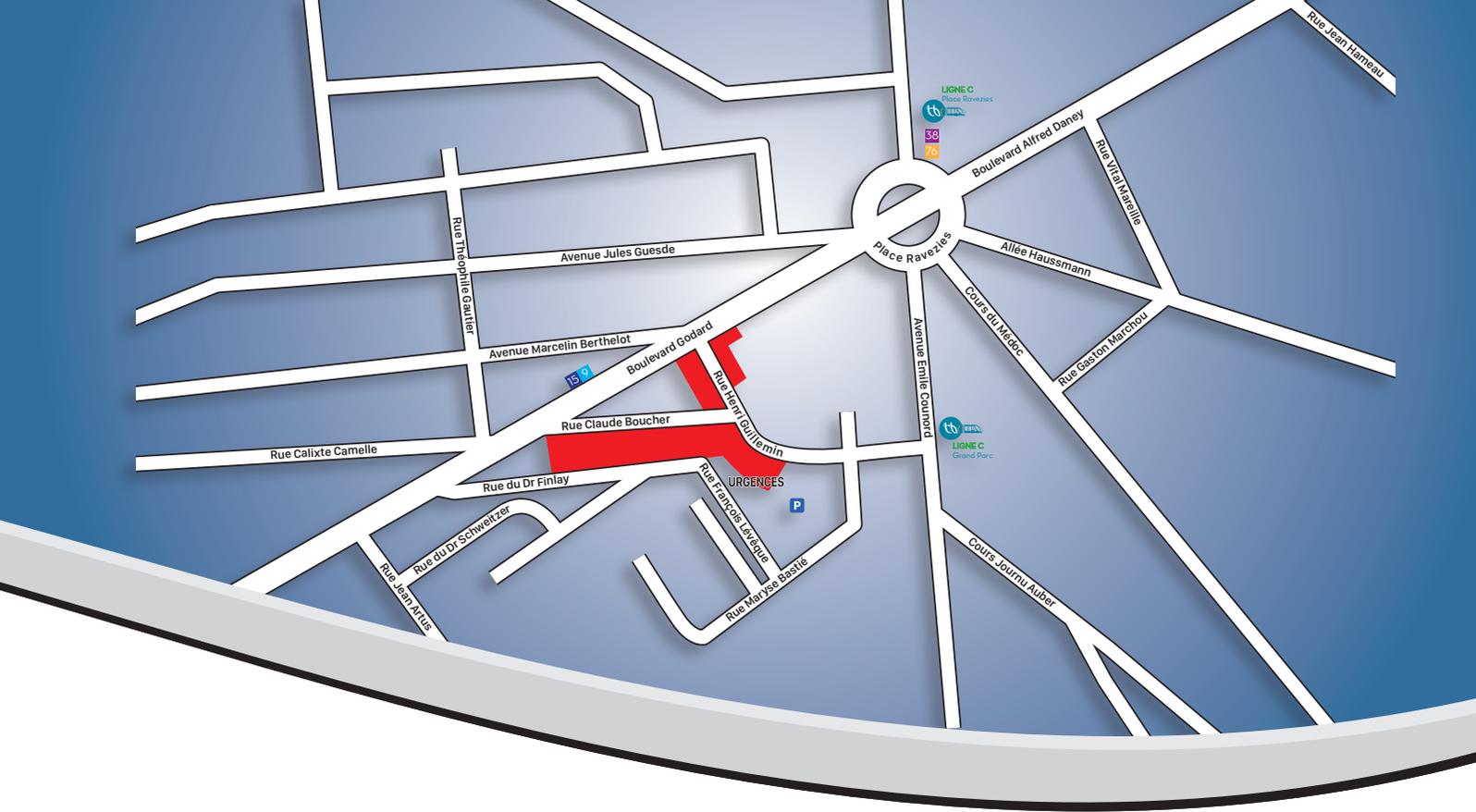


11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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.

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

www.sante.gouv.fr

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



POLYCLINIQUE BORDEAUX NORD AQUITAINE
 15 à 35 rue Claude Boucher - 33077 Bordeaux Cedex
 Fax : 05 56 43 73 95

0 826 307 111 Service 0,20 € / min
 + prix appel

NOUVELLE CLINIQUE BEL-AIR

138 avenue de la République - CS 11425
 33073 Bordeaux Cedex
 Fax : 05 57 81 06 39

0 826 300 606 Service 0,20 € / min
 + prix appel

POLYCLINIQUE BORDEAUX RIVE DROITE

24 rue des Cavallès
 33310 Lormont
 Fax : 05 57 80 84 80

0 826 300 484 Service 0,20 € / min
 + prix appel

CLINIQUE OPHTALMOLOGIQUE THIERS

330 avenue Thiers
 33100 Bordeaux
 Fax : 05 57 776 730

0 826 301 330 Service 0,20 € / min
 + prix appel

POLYCLINIQUE BORDEAUX CAUDÉRAN

Quartier des Pins Francs - 19 rue Jude
 33200 Bordeaux Caudéran
 Fax : 05 56 42 35 28

0 826 301 616 Service 0,20 € / min
 + prix appel

CLINIQUE D'ARCACHON - PÔLE DE SANTÉ D'ARCACHON

Avenue Jean Hameau - TSA 11100
 33164 La Teste-de-Buch Cedex
 Tél. : 05 57 72 26 00
 Fax : 05 57 72 26 21

EHPB ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT PARC DU BÉQUET

344 route de Toulouse
 33130 Bègles
 Tél. : 05 56 49 26 06
 Fax : 05 56 49 87 63



www.bordeauxnord.com

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

