

INSTITUT  
**ARTHUR  
VERNES**

CENTRE MEDICAL  
ET CHIRURGICAL

La qualité des soins **pour tous**

# LIVRET D'ACCUEIL



FONDATION D'UTILITE PUBLIQUE  
**CLINIQUE CHIRURGICALE DE L'INSTITUT ARTHUR VERNES**  
36, rue d'Assas – 75006 - PARIS  
[www.institut-vernes.fr](http://www.institut-vernes.fr) – 01.44.39.53.00

# Bienvenue à l'Institut Arthur Vernes

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

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

Engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, la recherche de la sécurité et de l'efficacité constitue un axe prioritaire pour notre établissement.

Après votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous sera transmis par mail. Nous vous invitons à y répondre, votre opinion étant précieuse pour améliorer la qualité de nos prestations.

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

Mme Catherine RAUCHE, **Directrice**  
Dr Jean-Baptiste LECANU, **Conseiller médical**  
**Chef de service ORL**

## Etablissements partenaires

**Fondation Adolph de Rothschild** (ophtalmologie) :  
01.48.03.65.65

**Hôpital Européen Georges Pompidou** (ORL) :  
01.56.09.20.00

**Hôpital Necker** (ORL pédiatrique) : 01.44.49.41.01

**Hôpital Saint-Joseph** (chirurgie esthétique et  
réparatrice, réanimation) : 01.44.12.33.33

**Laboratoire La Scala** (analyses biologiques)

## Au sommaire :

Mémo de vos démarches	p.2
Préadmission	p.4
Consultation d'anesthésie	p.5
Personne de confiance	p.6
Charte de la personne hospitalisée	p.7
Votre séjour	p.8
Sortie	p.12
Frais et remboursements	p.14
Règles en vigueur	p.16
Vos droits	p.18
Qualité et sécurité des soins	p.22
Prendre soin	p.23
Faire un don	p.24



# L'Institut Arthur Vernes est un Centre médical et chirurgical privé conventionné avec les Caisses de Sécurité Sociale.

## Centre de consultations

Médecine Générale et Spécialités

## Imagerie médicale

IRM, scanner, radiologie numérisée, mammographie numérisée avec participation au dépistage du cancer du sein, échographie, doppler

## Clinique chirurgicale

### Chirurgie ophtalmologique :

Cataracte, Glaucome, Rétine, Chirurgie orbito-palpébrale (paupière, voies lacrymales, orbite), Chirurgie réfractive\* (myopie, hypermétropie, astigmatisme, presbytie)

### Chirurgie ORL :

Face et cou (thyroïde, glandes salivaires, etc.), Nez et sinus, Oreille, Endo-laryngée  
Chirurgie maxillo-faciale, stomatologie

### Chirurgie plastique, réparatrice et esthétique :

Tumeurs cutanées bénignes et malignes, Réparations plastiques (lambeaux, greffes), Chirurgie réparatrice, Tumeurs sous-cutanées (kystes, lipomes, etc), Chirurgie esthétique\* (chirurgie des paupières, etc.)

\* Chirurgies non prises en charge par la Sécurité Sociale

**24** places d'ambulatoire  
**7** lits d'hospitalisation complète  
**40** chirurgiens

## engagé

Fondation reconnue d'utilité publique depuis 1916, ses professionnels ont à cœur d'offrir des soins de qualité, dans le 6ème arrondissement. Ils participent à la transmission du savoir médical en accueillant internes et étudiants et en participant à des missions humanitaires et à la recherche clinique.

## accessible

Les soins en consultation, imagerie et chirurgie sont tarifés en secteur 1, sans dépassements d'honoraires, et le tiers payant est généralisé (hors interventions indiquées par un astérisque \*).

## pour tous vos soins

Le centre de consultation et d'imagerie proposent une **offre multiple** et un parcours de soins complet sur site. RDV sur [Doctolib](#) ou par téléphone.

**+ de 5400 interventions / an**

**+ 89% en ambulatoire**

## Le plateau technique

- Un bloc opératoire de 3 salles d'intervention, dont une réservée à la chirurgie ophtalmologique
- 5 postes de surveillance post-interventionnelle
- Une unité d'hospitalisation de 3 secteurs : chirurgie ambulatoire, pédiatrie, hébergement de nuit
- Une pharmacie à usage intérieur
- Une stérilisation centrale

# MÉMO DE VOS DÉMARCHES

## À TOUTES LES ÉTAPES, PRÉSENTEZ LES ÉLÉMENTS SUIVANTS

- o **Pièce d'identité** ou titre de séjour
- o **Carte VITALE** ou attestation de droits
- o **Carte de mutuelle**
- o **Justificatifs** accident du travail, etc.
- o **Dossier médical complet** et **ordonnances** si vous prenez un ou des traitements



### Pour les mineurs, en plus :

- o **Pièce d'identité de l'enfant**
- o **Livret de famille** ou acte de naissance
- o **Pièces d'identité des 2 titulaires de l'autorité parentale**
- o **Carnet de santé**

## pour la pré-admission

- o **Demande d'hospitalisation** remise par le chirurgien
- o Coordonnées de votre **médecin traitant**
- o **Coordonnées mail et téléphone portable** pour la création de votre compte de pré-admission en ligne sur le **portail patient APPFINE**

## pour la consultation d'anesthésie

### Sur le portail patient APPFINE

- o **Complétez votre dossier**

### Sans le portail patient APPFINE

- o **Questionnaire pré-anesthésique signé**
- o **Consentement éclairé pour l'anesthésie** signé

**N'oubliez pas vos ordonnances**

## pour l'intervention

### en ambulatoire ou en hospitalisation complète

- o **Consentement éclairé pour l'anesthésie** signé
- o **Consentement éclairé pour la chirurgie** signé
- o Prise en charge **mutuelle**
- o Résultats des **examens** (laboratoires, carte groupe sanguin, scanner, audiogramme)
- o En **ambulatoire**, prévoir un **accompagnant pour venir vous chercher** (vous ne serez pas autorisé(e) partir seul(e)). A défaut, vous pouvez rentrer en taxi. Le nombre de taxis conventionnés étant très faible, vous devrez peut-être avoir à régler un taxi classique. Vous ne devez **pas rester seul(e) la nuit suivant l'intervention**, prévoyez qu'une personne reste à proximité.



### Pour les mineurs, en plus :

- o **Autorisation d'opérer** signée **des 2 parents**

**En l'absence de ces documents, l'intervention sera reportée.**

### suivez les consignes indiqudes sur votre feuille de convocation

#### HYGIENE :

- o **2 douches**, en savonnant vos cheveux, la veille et le matin de l'intervention
- o **pas de maquillage**
- o **pas de faux-cils**
- o **pas de vernis sur les mains ni sur les pieds** (mme semi-permanent), pas de faux-ongles
- o **pas de bijou, ni alliance, ni piercing**



#### ALIMENTATION :

Respectez les consignes du mdecin :

- o **Dernier repas** +/- dernire cigarette : 6 heures avant l'heure de la convocation
- o **Eau** +/- sirop, caf ou th sans lait, jus de pomme sans pulpe : jusqu' 2 heures avant l'heure de la convocation



#### MEDICAMENTS :

- o **concernant vos mdicaments** : suivez les consignes de l'anesthsiste
- o si vous prenez des mdicaments habituellement : **apportez vos mdicaments dans leurs boites et vos ordonnances**



#### POUR VOTRE SÉJOUR :

- o prvoyez de la lecture, ou autre **occupation**
- o **pas d'objet de valeur**



#### Si vous restez une nuit ou plus :

- o ncessaire de toilette (brosse à dent, dentifrice, serviette de toilette, gel douche)
- o pyjama - peignoir - chaussons

#### Pour les enfants, en plus :

- o Doudou - tteine propres
- o Couches et ncessaire de toilette
- o Biberon et lait en poudre

**En cas de non respect de ces consignes, l'intervention sera annulee.**

**Veillez signaler au secretariat de la clinique toute modification de votre tat de sant, empchement ou annulation**

**au 01 44 39 53 53 ou 01 44 39 25 83 (lundi au vendredi)**



# Pré-admission

La décision de votre hospitalisation a été prise avec votre chirurgien.

## Le secrétariat de la clinique chirurgicale

Le secrétariat vous ouvrira un accès sur le **portail patient APPFINE**, qui vous permet d'effectuer toute votre pré-admission en ligne.

Le secrétariat fixera votre rendez-vous pour la **consultation pré-anesthésique**.

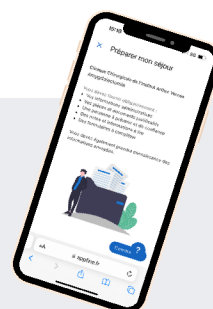
Si vous le désirez, vous pouvez indiquer votre volonté de ne pas divulguer votre présence dans l'établissement.

## Complétez votre dossier sur le portail patient APPFINE

Utilisez le **SMS** reçu ou le **mail** (consultez vos spams). Laissez vous guider à la 1ère connexion. Les documents à joindre et formulaires à remplir sont indiqués.

Votre dossier doit être complet le plus tôt possible et, au plus tard, **pour le jour de la consultation d'anesthésie**.

## APPFINE, une application pour vous faciliter les démarches



**Vos formulaires** à compléter

**Vos documents** à télécharger

**Toutes les informations** sur votre séjour

**simple - rapide - sans attente !**



**En cas de difficultés techniques sur APPFINE,  
adressez-vous au secrétariat de la clinique**

# Consultation d'anesthésie

Le secrétariat de la clinique vous indiquera la date de la consultation.

## La consultation d'anesthésie

La consultation pré-anesthésique doit être avoir lieu **au minimum 48 heures avant** (décret n°94.1050 du 5 décembre 1994) pour un acte chirurgical non urgent programmé, qu'elle soit générale, loco-régionale ou une neurolept-analgésie.

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

Cette première consultation permet au médecin anesthésiste de déterminer avec vous l'**anesthésie la mieux adaptée** à l'intervention prévue et à votre état de santé. Il confirme également le **mode d'hospitalisation** le plus approprié : ambulatoire (dans la journée) ou hospitalisation complète (vous dormez une nuit ou plus).

Des **examens complémentaires** (prise de sang, radiographie, consultation de cardiologie, etc.) peuvent être prescrits pour prévenir le risque lié à l'anesthésie et à l'intervention. Si l'anesthésiste prescrit des examens complémentaires lors de la consultation, il est important d'apporter les **résultats** le jour de votre intervention.

Selon les recommandations de l'anesthésiste, vous pourrez être amené à **interrompre temporairement certains de vos traitements**. Respectez ses consignes.



## VOS MÉDICAMENTS

Pensez à vous munir de **toutes vos ordonnances** en cours.

**Signalez au médecin tous les éléments nécessaires à votre sécurité** : médicaments, alcool, tabac, drogues, **sans tabou**. Ces informations sont protégées par le secret médical.

# Personne de confiance

## La personne de confiance

Lors de votre pré-admission, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Elle n'est pas nécessairement la même personne que la personne à prévenir, ni la même que votre accompagnant à la sortie.

C'est une personne de votre entourage en qui vous avez **confiance**, pour vous **accompagner** tout au long des soins et des **décisions** à prendre. Cette personne 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, 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.

**Vous devez prévenir votre personne de confiance et vous assurer de son accord.**

**Pour désigner une personne de confiance ou en changer**, une fiche est à votre disposition au secrétariat de la clinique.

[Mieux comprendre le rôle de la personne de confiance en vidéo](#)



## DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

**Leur durée est illimitée. Nous vous conseillons de les remettre à votre personne de confiance.**

**Un formulaire de rédaction - modification - annulation de vos directives anticipées est à votre disposition sur demande aux infirmier(e)s.**

[Mieux comprendre les directives anticipées en vidéo](#)







1. Toute personne est **libre** de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans les limites des possibilités de chaque établissement. L'établissement est adapté aux **personnes handicapées**.
2. Le service d'hospitalisation de l'Institut Arthur Vernes garantit la **qualité** de l'accueil, des traitements et des soins. Il est attentif au **soulagement de la douleur** et met tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne.
3. **L'information** donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une **personne de confiance** qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé** du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des **directives anticipées**.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le **respect de la vie privée** est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité** des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant selon les conditions présentées à la page précédente. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une **commission des usagers** veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut également être obtenu gratuitement, sur simple demande, auprès du secrétariat.

# Votre séjour

## Accueil au secrétariat de la clinique au 4ème étage

Vous serez accueilli par les secrétaires pour faire votre admission., à **l'heure** qui vous a été indiquée **par téléphone 48 heures avant** votre intervention

## Accueil soignant au 5ème étage

Vous serez ensuite accueilli par le personnel soignant et conduit soit dans votre chambre si vous êtes hospitalisé, soit à votre fauteuil de repos si vous êtes en ambulatoire.



**Chacun porte un badge avec son nom et sa fonction**

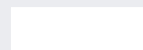
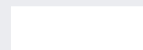
**L'équipe médicale** du service est composée de chirurgiens et d'anesthésistes-réanimateurs. En dehors du bloc, ils portent une blouse blanche.

**Les infirmier(e)s** ont une tunique blanche à liseret rose, pantalon blanc

**Les aide-soignant(e)s** ont une tunique blanche à liseret bleu, pantalon blanc

**Les brancardiers** ou **les soignants vacataires** ont une tenue bleu-verte

**Les secrétaires médicales** ont une blouse blanche



## Vos effets personnels

En hospitalisation complète, l'infirmier(ère) vous demandera de lui confier vos **traitements personnels** dans leur boîte d'origine (pas un pilulier). Ils vous seront administrés selon les prescriptions de votre médecin. Il s'agit d'une **procédure établie de sécurisation** de votre prise en charge médicamenteuse. Si nécessaire, la pharmacie de l'établissement pourra vous fournir les médicaments dont vous avez besoin. Vos traitements vous seront **restitués lors de votre sortie**.

Vous pourrez être invité à **retirer vos prothèses** (lentilles de contact, prothèses dentaires, auditives, etc.) le temps de l'intervention.

Un **vestiaire** fermant à clé sera mis à votre disposition pour ranger vos vêtements et effets personnels.

## VESTIAIRES

**N'apportez pas d'objets de valeur. La Direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition de bijoux, argent, chéquier, carte bleue, ... Pour vos effets personnels courants, un vestiaire sécurisé est à votre disposition.**

## Préparation pré-opératoire

Vous serez conduit à  **votre fauteuil de repos en salle partagée**, si vous êtes en ambulatoire ou dans une **chambre à 2 lits** si vous êtes hospitalisé(e).

Une éventuelle **dépilation** pourra être effectuée par l'équipe soignante, selon le site de l'intervention.

La préparation pré opératoire sera complétée au bloc opératoire.

Une **tenue spécifique** pour le bloc opératoire vous sera remise (pyjama, chaussons, charlotte).

## Au bloc opératoire

Vous y serez conduit **à pied** ou en **chaise roulante**, avec un drap et une couverture pour supporter la température plus fraîche. Vous y rencontrerez votre chirurgien, votre médecin anesthésiste et l'équipe soignante qui vérifieront à nouveau votre **identité** et votre **dossier médical** avant votre intervention.



Les 2 parents ou tuteurs d'un enfant peuvent **accompagner l'enfant** jusqu'à l'entrée du bloc pour voir l'anesthésiste.

## ENSEMBLE CONTRE LES COMPLICATIONS !

- **Douches** pré-opératoires
- Lavage les  **mains**  régulier
- **Dépilation**
- **Tenue** de bloc
- Respect du **jeûne**

- **Absence de tabac**
- **Absence d'alcool**
- **Peu d'accompagnants** / visites
- Respect des **consignes post-opératoires**

**Toutes ces règles favorisent un rétablissement simple et rapide !**



# Votre séjour

## Après l'intervention

Vous serez conduit(e) en salle de réveil.

Vous y resterez le temps nécessaire à la surveillance post-opératoire immédiate.

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

**Les médecins sont à votre disposition pour répondre à vos questions sur votre état de santé.**

**Ils peuvent également recevoir votre famille à votre demande et sur rendez-vous. Votre médecin traitant pourra se mettre en relation avec eux.**



## PRÉVENIR, TRAITER, SOULAGER LA DOULEUR, C'EST POSSIBLE

L'équipe soignante est mobilisée pour :

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

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

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

**N'hésitez pas à signaler au plus tôt toute gêne ou douleur à l'équipe.**

## Prestations hôtelières pour les séjours ≥ à une nuit

Les chambres sont à un ou deux lits.

Vous pouvez formuler des demandes particulières (tarifs page 15). Celles-ci ne sont pas prises en charge par la Sécurité Sociale mais éventuellement par votre mutuelle (renseignez vous auprès d'elle au plus tôt).

**Demandes à formuler lors de la pré-admission**

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

Vous pouvez bénéficier de la **télévision**. En chambre double, le casque est obligatoire.

## Service social

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

## Accueil des personnes en situation de handicap

Notre établissement est aménagé pour accueillir tout patient. Les équipements sont décrits sur notre site internet. L'ensemble du personnel est sensibilisé à la nécessité d'adapter son accueil. Néanmoins, n'hésitez pas à **signaler au plus tôt** toute situation particulière à l'équipe soignante.

**Retrouver le registre public d'accessibilité sur notre site internet.**



### ACCUEIL DES ENFANTS

**Alimentation** : la clinique fournit le lait ou les repas en fonction de la chirurgie. En cas d'intolérance ou allergies alimentaires, veuillez le signaler et apporter le lait ou aliments adaptés.

**Poussettes** : essayez de venir sans dans la mesure du possible, la clinique ne disposant pas de local à poussette.

**Doudous et tétines** : pensez à les laver la veille.



# Sortie

Vous serez autorisé(e) à quitter la Clinique après accord médical signé par le **chirurgien** ou le **médecin anesthésiste**, avec votre courrier de fin d'hospitalisation, bulletin de sortie, prescriptions médicales, la date du ou des rendez-vous post-opératoire(s) et un arrêt de travail si nécessaire.

## Consignes de sortie en ambulatoire

Pour des raisons de sécurité, vous ne pourrez rejoindre votre domicile que si :



- vous êtes **accompagné(e) d'un adulte responsable**. Les transports en commun, même en étant accompagné(e), sont déconseillés.
- une **personne adulte et valide** devra être **présente à votre domicile toute la nuit** suivant votre intervention. Veillez à disposer d'un téléphone au domicile où vous passerez la nuit. Prévoyez de vous reposer dès votre retour à domicile.



Dans les 24h qui suivent votre intervention, votre vigilance peut être diminuée par d'éventuels effets résiduels des produits anesthésiques. Par conséquent : **ne conduisez pas** de véhicule, et ne prenez **aucune décision importante**.

## Après tout séjour



**Signalez** tout effet sanitaire indésirable lié à un médicament, un dispositif médical, ou un soin, même après votre sortie à l'équipe soignante.

N'hésitez pas à le déclarer également sur **le portail du ministère de de la Santé** : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/guidage?profil=USAGER>



**Vous pouvez joindre la clinique  
24/24h et 7/7jours au 01.44.39.53.53  
un(e) infirmier(e) vous répondra et se mettra en relation,  
le cas échéant, avec le médecin spécialiste d'astreinte.**



## Frais de transport

Selon l'article R322-10 du code de la Sécurité Sociale, les frais de transport liés à une hospitalisation complète ou partielle sont susceptibles d'être pris en charge. Ils font toutefois l'objet d'un suivi particulier afin d'en limiter l'augmentation. Le seul fait d'être pris en charge à 100% ne justifie pas la prise en charge complète du transport. Un motif précis est requis. Ne sont pas concernés les consultations de pré-anesthésie, les soins post-opératoires, les examens d'imagerie médicale ou les consultations externes.

**Le médecin, et lui seul, prescrit le mode de transport adapté à votre état de santé. Le nombre de taxis conventionnés étant très faible, vous devrez peut-être avoir à régler un taxi classique.**

## Soins à domicile

Si des soins infirmiers à domicile vous sont préconisés, une ordonnance vous sera remise lors de votre sortie.

## Soins de suite

Si des soins de suite sont nécessaires après l'intervention, l'équipe soignante vous donnera toutes les informations nécessaires.



# Frais et remboursements

Les frais liés à votre hospitalisation sont composés des honoraires des médecins et des frais liés à votre prise en charge clinique.

## Honoraires des médecins

**CAS 1 : Votre intervention chirurgicale est prise en charge par la Sécurité Sociale et le praticien exerce dans la clinique sous un statut de salarié.** C'est le cas de la plupart des chirurgiens ORL, ophtalmologistes et des plasticiens (chirurgie dermatologique et reconstructrice). Vous n'avez aucun honoraire à régler directement au praticien, et aucun dépassement d'honoraires ne vous sera demandé.

**CAS 2 : Votre intervention chirurgicale est prise en charge par la Sécurité Sociale et le praticien exerce dans la clinique chirurgicale à titre libéral.** C'est le cas de quelques chirurgiens ORL ainsi que du médecin anesthésiste avec lequel il fait équipe. Dans ce cas, des dépassements d'honoraires peuvent vous être demandés. Ces dépassements feront obligatoirement l'objet d'un devis écrit qui vous sera remis avant votre intervention et sur lequel votre signature attestera de votre acceptation.

**CAS 3 : Votre intervention chirurgicale n'est pas prise en charge par la Sécurité Sociale.** Un devis vous sera remis dans les conditions réglementaires au moins 15 jours avant l'intervention (délai légal incompressible), afin que vous soyez en mesure de bénéficier d'un délai de réflexion pour prendre votre décision.

**Pour les patients non couverts par la Sécurité Sociale :** un devis est également remis et une facture acquittée.



## Mode de règlement des honoraires et frais clinique :



Carte bancaire



Chèque  
(sauf intervention sur devis)



Espèces  
(sauf billets de 200€ et 500€)

En plus des éventuels honoraires des médecins, vous devrez avancer les frais liés à votre hospitalisation (ambulatoire ou complète).

## Frais clinique

**Si l'acte du praticien est supérieur ou égal à 120€**, vous devrez régler une participation de 24€. Si vous nous présentez une prise en charge de mutuelle au plus tard le jour de l'intervention, vous n'aurez pas à avancer ces frais..

**Si l'acte du praticien est inférieur à 120€**, vous devrez régler le ticket modérateur. La facture vous sera envoyée à votre domicile. Si vous nous présentez une prise en charge de mutuelle au plus tard le jour de l'intervention, vous n'aurez pas à avancer ces frais..

Vous avez la possibilité de formuler auprès du secrétariat **des demandes particulières, de prestations payantes :**

- Chambre particulière : 80€ par jour (sous réserve de disponibilité)
- Repas accompagnant : 17€
- Lit accompagnant : 50€ par nuit
- Petit-déjeuner accompagnant : 7€ par jour

**Ces prestations ne sont pas prises en charge par la Sécurité Sociale mais éventuellement par votre mutuelle.**

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

## Mutuelle / Assurance privée

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

**Aucune assurance privée** n'est acceptée. Dans ce cas, vous devrez avancer les frais et vous faire rembourser directement auprès de votre assurance.

**Demandez au plus tôt à votre mutuelle une prise en charge des honoraires et frais liés à votre séjour**

# Règles en vigueur

Patients, visiteurs, participez à la santé, la sécurité et au bien-être de tous !



## Accès

### En ambulatoire :

Patient **adulte** : **1 seul accompagnant** (attente en dehors du service)

Patient **enfant** : **1 seul parent (ou tuteur) – pas de fratrie**

Pour des raisons d'hygiène et de place, 1 seul parent est autorisé dans la salle d'ambulatoire. Le 2ème parent pourra accompagner l'enfant jusqu'à l'entrée du bloc mais devra attendre en **salle d'attente des parents**.



**Visites en hospitalisation** : **2 personnes maximum**, du Lundi au vendredi 13h30 – 20h00. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés.

**Une intervention chirurgicale est une expérience parfois difficile à vivre pour un enfant. La présence d'au moins un des parents tout au long de la durée du séjour de l'enfant est demandée.**



## Hygiène



Lavez vous les **mains** régulièrement.

Portez un **masque** en cas de toux ou symptômes respiratoires.

Les **fleurs** sont **interdites**.



## Savoir-être

Mettez votre téléphone en **silencieux** et passez vos appels à l'extérieur du bâtiment.

Communiquons dans le **calme**.

Toute **violence** verbale ou physique contre un professionnel de santé est **punie par la loi**.



## Sécurité

Utilisez les armoires **sécurisées** ou **coffres** pour vos effets personnels. La Direction décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition.

En cas d'alerte **incendie**, suivez les instructions du personnel. Les consignes sont également affichées dans le service.







## Médicaments

Sécurisons ensemble votre traitement ! Pensez à **informer** les soignants de vos **allergies**, des médicaments pris **sans ordonnance**. **N'hésitez pas à signaler tout effet indésirable lié à un médicament pendant le séjour.**

Vous pouvez demander à votre pharmacien de ville d'activer **vos dossier pharmaceutique** via votre carte vitale : il recense les traitements délivrés les 4 derniers mois et permet d'améliorer votre suivi.



## Identité

Par sécurité, notamment en cas de transfusion, nous vous inscrirons sous votre **identité conforme à vos papiers** d'identité. Tout au long de votre séjour, nous vous demanderons de **répéter** votre identité. C'est une procédure de sécurité en vigueur dans tout établissement de soin.



## Santé

Le **tabac** et **vapotage** sont interdits dans votre chambre et dans tout l'établissement. Un médecin peut vous aider à surmonter une gêne liée au manque de nicotine durant votre séjour.



**Vous souhaitez être accompagné(e) dans l'arrêt du tabac ?** RDV sur [tabac-info-service.fr](http://tabac-info-service.fr) ou appelez au 3989 pour un suivi gratuit et personnalisé.



## Alimentation

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



## Spiritualité

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

**Notre personnel parle plusieurs langues étrangères : contactez l'Infirmière Coordinatrice pour faciliter les échanges.**



## Informatique et liberté - RGPD

Règlement Général de Protection des Données



### Dossier médical informatisé

Les informations de santé vous concernant peuvent être accessibles par les professionnels de l'Institut Arthur Vernes. Ce partage permet une prise en charge optimale de nos patients. Le professionnel de santé qui vous soigne peut ainsi avoir accès à l'ensemble des éléments qui lui sont nécessaires, sans perte de temps.

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

**Qui peut partager les informations vous concernant ?** Seuls les professionnels qui participent directement à votre prise en charge peuvent accéder à l'ensemble des informations vous concernant. Par obligation réglementaire, le médecin responsable de l'information médicale (DIM), ses adjoints et le personnel placé sous son autorité peuvent également accéder à vos données, aux fins d'évaluation et d'analyse de l'activité de l'Institut Arthur Vernes. Tous sont soumis au secret professionnel.

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

**Votre adresse mail** est utilisée par l'équipe soignante dans le cadre de votre prise en charge. Elle est transmise à la Haute Autorité de Santé et à l'Agence Technique de l'Information Médicale (ATIH) et son prestataire pour l'enquête nationale de satisfaction e-Satis. Elle est également transmise au prestataire MerciDocteur de l'Institut Arthur Vernes, afin d'améliorer la qualité des soins en prenant en compte vos remarques, sauf opposition de votre part (page 21). Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 («RGPD») ainsi qu'aux dispositions de la loi n° 78-17 (dite « Informatique et Libertés ») du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un **droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition** pour motif légitime\*, de limitation du traitement ou de portabilité des données (lorsqu'il s'applique). Ces droits peuvent être exercés par demande écrite en justifiant de votre identité au :

Délégué à la protection des données  
Service Direction - 36 rue d'Assas - 75006 PARIS  
ou par e-mail : [dpo@institut-vernes.fr](mailto:dpo@institut-vernes.fr).

Enfin, vous disposez du droit d'introduire une réclamation relative à la protection de vos données à caractère personnel auprès de la CNIL.

*\*Le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale (cf. arrêté 15 avril 2008, Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé, article 2, point 3).*

### Dossier médical partagé (DMP)



C'est un **carnet de santé**, informatisé et sécurisé, accessible sur Internet. Il permet au patient et aux professionnels de santé autorisés, de **partager** les informations médicales utiles à la coordination, la qualité et la continuité des soins (antécédents et allergies, comptes rendus d'hospitalisation, etc.). Le DMP est intégré dans votre espace numérique individuel « **Mon espace santé** », qui, sauf opposition de votre part, a été créé par l'Assurance Maladie.

### Qui peut alimenter votre DMP ?

Tout professionnel de santé, ou personne exerçant sous sa responsabilité, dans le cadre de votre prise en charge effective, c'est à dire tout professionnel faisant partie de l'équipe de soins.

Les informations produites au cours de votre hospitalisation et **utiles** à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP de façon **obligatoire** et **systématique** (Article L. 1111-15 du Code de la Santé Publique et arrêté du 26 avril 2022).

Vous pouvez vous **opposer** à l'alimentation de votre DMP en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du Code de la santé publique). Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

### Qui peut consulter votre DMP ?

Les professionnels de santé de la clinique chirurgicale de l'Institut Arthur Vernes membres de votre équipe de soins (c'est-à-dire participant directement à votre prise en charge) pourront consulter votre DMP via une authentification sécurisée, uniquement pour les besoins de votre prise en charge (Article L. 1110-12 du Code de la santé publique).

Votre **consentement** est dit présumé dans le cadre de votre prise en charge effective.

Vous pouvez vous **opposer** à la consultation de votre dossier « Mon Espace Santé », sans avoir à invoquer de motif légitime. Votre opposition, le cas échéant, sera documentée dans votre dossier patient informatisé.

Vous pouvez **gérer la confidentialité** de vos données via Mon Espace Santé (bloquer un ou plusieurs professionnels de santé, masquer les documents, clôturer votre profil Mon espace santé à tout moment).

## Demander votre dossier médical



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

### Comment ?

-Par lettre recommandée avec accusé de réception à : Direction de l'Institut Arthur Vernes, 36 rue d'Assas – 75006 Paris, avec :

- le formulaire "Demande de dossier médical" complété (à demander par mail à remarques@institut-vernes.fr)
- une photocopie de votre pièce d'identité
- un chèque de 10€ destiné à couvrir les frais de photocopie et d'expédition en recommandé avec accusé de réception.

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

**Dans quels délais ?** 8 jours pour un dossier de moins de 5 ans, 2 mois quand le dossier comporte des éléments datant de plus de 5 ans.

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

# La Commission des Usagers (CDU)

Articles R1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé publique

## Satisfait ou non, il est important que nous le sachions

La CDU se compose de la Directrice de l'Institut Arthur Vernes, d'un représentant des usagers, désigné par l'Agence Régionale de Santé, des médiateurs médecins et non médecins, du responsable des relations avec les usagers. La composition est affichée dans la clinique et son secrétariat. Elle a pour mission de :

- Veiller au **respect des droits** des usagers, faciliter leurs démarches auprès de l'établissement, recueillir, analyser et traiter les réclamations et **plaintes**,
- Faire des **propositions** à la Direction de l'établissement pour améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

## Contactez la CDU ou le représentant des usagers

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser :

- Directement à la **cadre de santé**.
- Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, à la **responsable des relations avec les usagers**. Cette personne, désignée par la Directrice, veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU.
- Vous avez également la possibilité de demander une médiation avec le **médiateur** médecin ou non médecin, selon la nature de votre réclamation. Cette médiation n'a pas pour but une transaction financière. Le médiateur est là pour vous entendre, vous apporter des éléments de réponse et vous indiquer vos voies de recours le cas échéant.



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



[remarques@institut-vernes.fr](mailto:remarques@institut-vernes.fr)



# Votre avis compte



**participez à améliorer  
la qualité des soins pour tous !**

## Quelques jours après votre sortie

Donnez nous un **avis rapide** sur votre séjour, en répondant au mail de notre partenaire *MerciDocteur*.

**Si vous ne souhaitez pas participer, flashez ce code :**



## 1 mois après

Donnez nous un **avis détaillé** sur tous les aspects de votre séjour en répondant à l'**enquête nationale e-SATIS**, adressée par mail par la Haute Autorité de Santé.



# Qualité et Sécurité des soins

Nos équipes médicales, soignantes et administratives accompagnées par la Direction, la Conférence Médicale d'Établissement et les représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'**amélioration continue** de la qualité et de la sécurité des soins.

Des **indicateurs** nationaux permettent de l'évaluer tous les ans.

La démarche de **certification** par la Haute Autorité de Santé évalue l'ensemble de cette démarche tous les 4 ans.

Retrouvez nos indicateurs actualisés  
sur [www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr)



## Nos priorités

Nos priorités sont établies en fonction du projet médical d'établissement et basées sur l'analyse de l'ensemble des risques, de la satisfaction des patients, des évaluations menées en continu par les différentes instances de l'établissement et le représentant des usagers :

- lutte **contre les infections** noscomiales
- prise en charge de la **douleur**
- tenue du **dossier de soins**
- prise en charge des **urgences** vitales
- amélioration du recueil de **l'expression** des patients
- amélioration de **l'expérience** patient
- évaluation de **l'impact des soins** dans la qualité de vie des patients
- développement **durable**

Participez vous aussi  
en nous signalant tout effet  
indésirable lié à vos médicaments,  
toute infection  
et en répondant  
aux enquêtes de satisfaction !



# Prendre soin des autres et de la planète

## Vaccination

Télécharger le calendrier des vaccinations  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)



En déclenchant la fabrication d'anticorps, la vaccination permet de lutter contre des maladies infectieuses potentiellement graves. On est vacciné pour se protéger soi-même, mais aussi pour protéger sa famille et son entourage. La généralisation de la vaccination contre certaines maladies a permis leur éradication.

## Le don de sang

Où donner votre sang ?  
[www.dondesang.efs.sante.fr](http://www.dondesang.efs.sante.fr)



Rien ne peut remplacer le sang humain. Seul votre don a le pouvoir de sauver des vies. Aujourd'hui, aucun traitement ni aucun médicament de synthèse ne peut remplacer le sang humain. C'est donc important de donner son sang.

## Le don d'organe

En savoir plus  
[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)



Des dizaines de milliers de personnes vivent, ou ont une qualité de vie redevenue normale grâce aux greffes d'organes ou de tissus. Ils sont parfois prélevés chez des personnes vivantes consentantes, mais la plupart d'entre eux ne peuvent être prélevés que chez des personnes décédées. Pour que les médecins puissent effectuer ces prélèvements, il est indispensable que les personnes concernées n'aient pas exprimé, de leur vivant, leur refus de participer à cette chaîne de solidarité humaine. **Dès à présent parlez en avec vos proches** ou votre **personne de confiance**. Vous pouvez également le préciser dans vos **directives anticipées**.

## Développement durable



En savoir plus  
[www.institut-vernes.fr](http://www.institut-vernes.fr)



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

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

Votre don sera affecté à l'investissement dans du matériel médical et chirurgical ou des travaux d'amélioration concernant les activités non lucratives de l'Institut Arthur Vernes.

### Je fais un don de :

- 25 €     100 €     1 000 €  
 50 €     500 €     Autre montant : .....

Par carte bancaire sur le site sécurisé :  
<https://www.helloasso.com/associations/institut-arthur-vernes>



Par chèque à l'ordre de : **Institut Arthur Vernes**

à retourner par enveloppe accompagné de ce bulletin à :  
Institut Arthur Vernes  
36 rue d'Assas 75006 Paris  
ou à déposer à l'accueil du centre

### Mes coordonnées :

Nom ..... Prénom .....  
Adresse .....  
Code postal ..... Ville..... Pays.....  
Téléphone..... E-mail .....

Fondation reconnue d'utilité publique, l'Institut Arthur Vernes est également habilité à recevoir des **donations**, des **legs** et des **assurances-vie**.

Pour toute **information**, contactez le service spécialisé de la direction, en toute confidentialité, par mail : [remarques@institut-vernes.fr](mailto:remarques@institut-vernes.fr).

**Merci ! Votre générosité soutient l'avenir de cette  
Fondation non subventionnée par les pouvoirs publics.**

## Vous bénéficiez d'une réduction d'impôts

- 66% du montant de votre don est déductible de votre Impôt sur le Revenu dans la limite de 20% du revenu net imposable. Si le don excède ce pourcentage, l'excédent peut être reporté sur les 5 années suivantes.
- ou 75% du montant du don est déductible de votre Impôt sur la Fortune Immobilière dans la limite de 50 000 € soit un don annuel de 66 667 €.
- les legs sont exonérés de droits de succession : n'hésitez pas à demander conseil à votre notaire ou à nous contacter à l'adresse ci-dessus.







JE SOUTIENS L'INSTITUT ARTHUR VERNES

**JE FAIS UN DON**

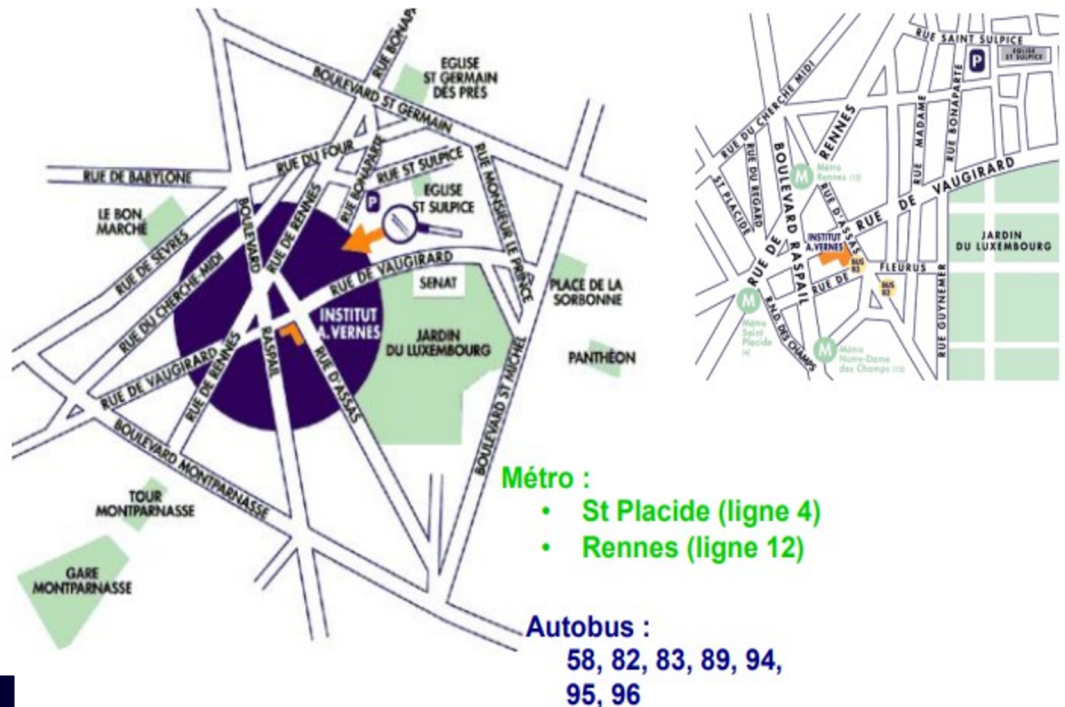


CENTRE MEDICAL  
ET CHIRURGICAL



helloasso.com

## Plan d'accès



## Accès de nuit

Entre 19h30 et 7h00 du lundi au vendredi : présentez-vous au 47, rue de Vaugirard. Téléphoner au 01.44.39.53.53, un(e) infirmier(e) vous communiquera un code d'accès. Une fois dans la cour intérieure, sonner à l'interphone situé à droite de la porte d'entrée principale menant vers l'accueil.

## Contactez un professionnel de santé de la clinique

**Vous pouvez joindre la clinique 24/24h et 7/7jours au 01.44.39.53.53 (ou en cas de dérangement de la ligne 01.42.22.48.72).  
Le médecin d'astreinte spécialisé pourra être contacté, le cas échéant.**

## Numéros utiles

**Secrétariat de la clinique :** 01 44 39 53 53 ou 01 44 39 25 83

lundi à jeudi : 7h00 / 18h30 - vendredi : 7h00 / 17h00

**Service d'hospitalisation :** 01.44.39.53.53 (ou en cas de dérangement 01.42.22.48.72  
24h/24 7j/7

**Consultations d'ophtalmologie :** 01.44.39.53.00 (puis choisir 1 puis 1)

**Consultations ORL :** 01.44.39.53.00 (puis choisir 1 puis 2)

**Autres spécialités et standard :** 01.44.39.53.00

lundi au jeudi : 8h30 / 18h30 - vendredi : 8h30 / 17h00 - samedi : 8h30 / 12h00