

Rédaction : Service de chirurgie ambulatoire et service communication  
Mise en page : Service Communication - Hôpitaux de Chartres



Février 2015  
Version 1



## Livret d'accueil chirurgie ambulatoire



## Bienvenue dans le service de chirurgie ambulatoire des Hôpitaux de Chartres

**V**ous allez être hospitalisé dans le service de chirurgie ambulatoire. L'ensemble des équipes médicales, soignantes et administratives met tout en oeuvre pour vous apporter des soins de qualité.

Ce guide a été réalisé à votre attention et celle de vos proches. Il vous apportera toutes les informations pratiques sur votre prise en charge en ambulatoire. Toutefois, s'il ne répond pas à toutes vos inquiétudes, n'hésitez pas à demander aux professionnels qui vous entourent.

Suivez le guide !



### SOMMAIRE

- 1 Votre parcours.....3
- 2 Votre séjour.....6
- 3 Votre sortie.....8
- 4 Vos devoirs.....10
- 5 Vos droits.....12
- 6 Vos notes.....18

### La chirurgie ambulatoire

La chirurgie ambulatoire ou chirurgie d'un jour est un mode d'hospitalisation qui permet de réaliser un acte d'exploration ou une intervention sous anesthésie générale ou locale permettant la sortie du patient le jour même de son admission.

La chirurgie ambulatoire est réservée à certaines interventions. Elle est pour l'essentiel une activité programmée. La décision de cette modalité de prise en charge relève uniquement du médecin réalisant l'acte et/ou l'anesthésiste.

Plusieurs conditions incontournables doivent être réunies pour une hospitalisation en chirurgie ambulatoire. Le patient se doit de les respecter.



# Usagers, vos droits

## 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 oeuvre 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](http://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.



## Vos notes



## Votre parcours

La date de votre admission a été fixée en accord avec le praticien lors de votre consultation.

A cette occasion, il vous a été remis votre pochette « chirurgie ambulatoire » que vous devrez toujours garder avec vous.

### Vos démarches administratives

Pour faciliter vos formalités d'admission, vous devez vous présenter aux bureaux des admissions situés dans le hall central de l'hôpital Louis Pasteur.

Vous devrez disposer des éléments suivants :

- carte nationale d'identité ou passeport,
- justificatif de domicile,
- carte vitale et/ou attestation de carte vitale,
- carte de mutuelle ou son attestation,
- dans le cadre d'une hospitalisation consécutive à un accident de travail, la feuille d'accident délivrée par votre employeur,
- votre carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et victimes de guerre.

Pour les patients étrangers, veuillez vous référer au tableau ci-dessous :

| Résidence           | Documents  |
|---------------------|--|
| En France           | Justificatif d'identité établi dans votre pays             |
| En Union Européenne | Carte européenne   |
| Hors Europe         | Une provision est demandée sur les frais d'hospitalisation |

## Les jours précédents votre intervention

### Les jours précédents

- Ne prenez que votre traitement habituel ou celui modifié par le médecin anesthésiste lors de votre consultation.
- Signalez au service de chirurgie ambulatoire (Tél. 02 37 30 32 31) toute modification de votre état de santé (fièvre, toux, infection urinaire...).

### Chez vous la veille de l'intervention

**Merci de rappeler le service entre 14h et 16h pour connaître votre heure d'arrivée dans l'unité.**

**Tél : 02 37 30 32 31**

**Tout acte opératoire présente un risque infectieux. Pour le limiter, il est impératif :**

- de prendre une douche et de faire un shampoing avec les produits prescrits (ordonnance dans votre pochette « chirurgie ambulatoire ») ou avec vos produits habituels (gel douche, savon), en l'absence de prescription médicale.

*Savonner tout le corps en insistant au niveau des aisselles, du nombril, des plis, de la région génito-anale. Bien rincer.*

- d'avoir les ongles des pieds et des mains propres, courts et sans vernis.
- de revêtir du linge propre.
- Avant l'intervention ou l'examen, vous ne devez **RIEN** manger dans les 6 heures précédent l'anesthésie. Nous vous conseillons un repas « digeste » la veille.
- Vous pouvez boire des liquides clairs (eau, thé, café, jus de fruits sans pulpe) mais pas de laitage, jusqu'à 2 heures avant votre arrivée.
- Vous devez vous abstenir de fumer ou vapoter et de consommer de l'alcool dans les 12 heures qui précèdent l'anesthésie.
- Vous devez strictement suivre les consignes de l'anesthésiste sur l'arrêt, la suspension ou la poursuite de vos traitements (voir le document remis lors de la consultation)
- Vous devez nous signaler, avant votre séjour, tous les nouveaux problèmes de santé.

## Le droit au respect de votre vie privée et au secret des informations

### Vous êtes mineur :

- Les décisions concernant votre santé relèvent des titulaires de l'autorité parentale. Néanmoins, la loi prévoit que vous avez le droit de recevoir vous-même une information et de participer à la prise de décision vous concernant en fonction de votre degré de maturité.

- Cependant, si vous souhaitez garder le secret sur votre état de santé, vous pouvez vous opposer expressément à la consultation de vos représentants légaux.

Dans un premier temps, le médecin doit s'efforcer d'obtenir votre consentement à cette consultation.

Si vous maintenez votre opposition, vous devez vous faire accompagner d'une personne majeure de votre choix afin que le praticien puisse mettre en œuvre le traitement dont vous avez besoin.

- Le droit d'accès direct à votre dossier est exercé par le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale. Vous avez la possibilité de demander que l'accès à ces informations soit réalisé par l'intermédiaire d'un médecin.

### La protection juridique des majeurs sous tutelle :

- Concernant le majeur placé sous tutelle, le médecin doit requérir l'avis du tuteur pour réaliser un acte chirurgical.

- Le praticien doit cependant informer le patient sur son état de santé de manière adaptée à son discernement et doit le faire participer, dans la mesure du possible, à la prise de décision le concernant.

## Le droit au respect de votre vie privée et au secret des informations

- ▶ Dans le cadre du droit au respect de votre vie privée, l'ensemble des informations vous concernant est soumis au secret professionnel dont la violation constitue à la fois une faute professionnelle et un délit pénal (*Art. 226-13 du Code Pénal*).
- ▶ Cependant, sauf opposition de votre part, après information, deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent échanger des informations nécessaires à la continuité de vos soins.
- ▶ En cas de pronostic ou de diagnostic grave, sauf avis contraire de votre part, le secret médical ne s'oppose pas à ce que votre famille, vos proches ou la personne de confiance que vous aurez désignée, reçoivent les informations nécessaires pour leur permettre de vous apporter leur soutien.
- ▶ La loi vous permet également de préciser de votre vivant, votre opposition à la communication, à vos ayants droit, d'informations médicales vous concernant.



## Le jour de l'intervention avant de vous rendre dans le service de chirurgie ambulatoire

### Avant de vous rendre au centre hospitalier Louis Pasteur, dans le service de chirurgie ambulatoire, nous vous demandons de :

- ▶ Prendre votre douche + shampooing avec les produits prescrits.
- ▶ Vous brosser les dents.
- ▶ Ne pas vous maquiller.
- ▶ Ne pas porter de bijoux (alliance, montre, piercing, bagues,...).
- ▶ Eviter les objets de valeur, argent, chéquier, carte bancaire,...
- ▶ Prévoir votre matériel pour conserver vos lentilles de contact, vos lunettes, votre dentier, votre appareil auditif que vous devrez retirer, au plus tard, avant votre départ pour le bloc opératoire, votre appareil d'apnée du sommeil.
- ▶ N'oubliez pas d'apporter les documents indispensables pour votre intervention : carte de groupe sanguin, autorisation de soins si vous êtes mineur ou sous tutelle, résultats de prélèvements sanguins ou autres examens qui vous ont été demandés.
- ▶ Vos ordonnances de votre médecin traitant et vos boîtes de médicaments personnels.

En cas de perte ou vol, les Hôpitaux de Chartres déclinent toute responsabilité



## Votre séjour

### Votre entrée

**Vous êtes attendu directement dans le service de chirurgie ambulatoire.**

- A l'heure qui vous aura été indiquée lors de votre appel de la veille.
- Avec votre pochette « chirurgie ambulatoire » avec les documents complétés.
- Avec votre carte de groupe sanguin, l'autorisation de soins si vous êtes mineur ou sous tutelle, les résultats de prélèvements sanguins ou autres examens.
- Avec vos ordonnances et vos boîtes de médicaments.

### Accueil par le personnel soignant

- Le personnel soignant vous prendra en charge et vous accompagnera à votre box.
- Il vous donnera toutes les informations relatives à votre séjour et répondra à toutes vos questions.
- Merci de lui signaler tout problème (allergie,...)

### Vos demandes d'information, réclamations et plaintes

➤ Pour toute demande d'information liée à votre séjour et/ou si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

➤ Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire à M. Le Directeur des Hôpitaux de Chartres (B.P. 30407 – 28018 CHARTRES cedex), qui fera procéder à une enquête conformément aux dispositions réglementaires en vigueur dans chaque établissement de santé. Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

➤ Il existe une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ).

● Ses missions :

- Veiller à ce que vos droits soient respectés,
- Assister et orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement
- Informer la personne malade (ou ses proches) sur les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.
- Faire toutes propositions utiles à l'amélioration de la qualité d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

### Un espace « Usagers - droits des patients »

➤ Situé au rez-de-chaussée de l'hôpital Louis Pasteur, cet « espace usagers – Droits des patients » est ouvert le jeudi de 14h00 à 17h00 (sauf durant les vacances scolaires de l'académie Orléans-Tours). Vous y serez accueilli par un personnel qualifié et un représentant des usagers.

## Votre droit d'accès au dossier

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé qui vous concernent.

En qualité de patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ayant-droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier patient.

Cette consultation peut se dérouler :

- Soit sur place : au secrétariat médical du/des séjours concernés, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix.
- Soit par envoi de photocopies de tout ou partie du dossier à votre adresse ou directement à celle d'un médecin que vous aurez désigné. Des frais de duplication et d'acheminement seront à votre charge.

! - *Si vous êtes patient* : La demande de communication de votre dossier (sur simple demande écrite) doit être accompagnée d'un justificatif de votre identité.  
- *Si vous êtes ayant-droit et seulement en cas de décès du patient* : La demande de communication du dossier (sur simple demande écrite) doit être accompagnée d'un justificatif de votre identité, d'une copie du livret de famille justifiant de votre lien de parenté et d'une copie de l'acte de décès.

Ces demandes sont à adresser à :  
**M. le Directeur**  
**Hôpitaux de Chartres**  
**B.P. 30407 - 28018 CHARTRES Cedex**  
ou par mail  
direction.usagers@ch-chartres.fr

Renseignements :  
Direction des Usagers  
et de la Communication  
Tél. 02 37 30 30 14,  
du lundi au vendredi,  
de 8h30 à 16h30

Dès réception de votre demande, l'établissement dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités.

- Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.
- Toutefois, avant d'entreprendre ces démarches, nous vous suggérons de vous adresser au médecin qui vous a pris en charge et qui pourra vous apporter les informations médicales vous concernant.
- Les délais légaux de conservation des dossiers médicaux sont variables en fonction de la pathologie. Cela peut aller de vingt ans à vie.

## Consignes

### Avant l'intervention, vous devez :

- Revêtir la tenue pré-opératoire (sans aucun sous vêtement).
- Enlever toutes les prothèses (dentier, lunettes, lentilles de contact,...).
- Retirer bijoux, maquillage, vernis à ongles sur les mains et les pieds.
- La configuration des locaux ne **permet pas aux accompagnants de rester dans la salle de surveillance, sauf pour les enfants : une personne est autorisée à rester.**
- Boissons et friandises : Un distributeur est à votre disposition au rez-de-chaussée.

## Accompagnants





## Votre sortie

### L'autorisation de sortie

- ▶ Votre sortie s'effectue après autorisation de votre chirurgien/médecin et anesthésiste.
- ▶ En fonction de votre état de santé, votre chirurgien/médecin ou anesthésiste peuvent décider de vous garder en hospitalisation complète.
- ▶ Avant votre sortie, les documents suivants, vous seront remis :
  - un bulletin de sortie.
  - un arrêt de travail, le cas échéant.
  - des ordonnances.
  - une prescription de transport (si nécessaire).
  - un compte-rendu opératoire
  - un bulletin de situation peut-être retiré à l'accueil central dans le hall principal.

A votre sortie, vous devez obligatoirement être accompagné pour votre retour à domicile.

Si vous décidez de quitter l'établissement « contre avis médical », vous devez signer une décharge.

Dans ce cas, vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus consécutifs à votre décision.

### Le questionnaire de satisfaction

- ▶ Avant votre départ, l'équipe soignante vous remettra un questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à le remplir et à le redonner au personnel soignant du service.
- ▶ Vos remarques et suggestions contribueront à l'amélioration continue de la prise en charge des patients.

### Information sur votre état de santé et les risques liés aux soins

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé.

- ▶ Cette information préalable porte sur les différentes investigations, traitements ou actions qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.
- ▶ Si postérieurement à votre prise en charge des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé, sauf en cas d'impossibilité de vous retrouver. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation.
- ▶ Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

### Désignation d'une personne de confiance

- ▶ Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.
- ▶ Cette personne, que l'établissement considèrera comme « votre personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
- ▶ Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Pour des raisons pratiques, cette personne devra être informée par vos soins de sa désignation.





## Vos droits

L'information constitue un champ spécifique de vos droits pour l'accès aux soins, la liberté de votre choix, le respect de votre dignité durant votre hospitalisation. Toutes les informations relatives à votre état de santé vous seront communiquées par l'équipe médicale et soignante, chacun dans son domaine de compétences.

Ces informations seront consignées dans un dossier patient qui peut être informatisé. Il sera conservé par l'hôpital selon la réglementation en vigueur (20 ans au minimum).

## La charte du patient hospitalisé

La charte du patient hospitalisé (circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée) vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs lors de votre séjour à l'hôpital.

Le document intégral est à votre disposition aux admissions et un résumé est affiché dans chaque unité.

## Informatique et liberté

**Certaines données médicales et administratives sont informatisées.**

Les Hôpitaux de Chartres garantissent la confidentialité et la protection du secret médical. Le traitement de ces données est conforme à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

## A votre sortie, le soir et la nuit après votre intervention

Vous vous engagez à :

- Regagner votre domicile accompagné d'un adulte qui sera à vos côtés durant votre trajet de retour et pendant la nuit qui suit l'intervention.

*Vous ne pourrez quitter le service de chirurgie ambulatoire qu'à ces conditions. En cas de non respect, une hospitalisation ne peut être exclue.*

- Ne conduire aucun véhicule.
- Ne pas prendre, seul, les transports en commun le jour même.
- Si votre enfant est opéré (jusqu'à 10 ans), le retour se fera avec deux adultes.
- Ne prenez que les médicaments autorisés par votre chirurgien, votre anesthésiste ou votre médecin traitant.

### Au moindre problème, n'hésitez pas à téléphoner :

- du lundi au vendredi, de 7h à 19h, service de chirurgie ambulatoire :  
Tél. 02 37 30 30 30 (poste 41 100 -poste infirmier)  
- en dehors de ces jours et horaires :  
vous trouverez sur la feuille de recommandations donnée lors de votre sortie, les numéros de téléphone à appeler.

## Le lendemain de l'intervention

Vous serez contacté par une infirmière pour prendre de vos nouvelles.

N'hésitez pas à lui faire part de vos remarques.



## Vos devoirs

### Les devoirs de la personne hospitalisée en chirurgie ambulatoire

Pour qu'une personne puisse être prise en charge dans un service de chirurgie ambulatoire, certains critères doivent être réunis :

#### Compréhension

Le patient (ou ses ascendants dans le cas d'un mineur) doit parfaitement comprendre les modalités de l'acte lui étant proposé.

#### Respect des consignes médicales avant et après l'hospitalisation

Le patient s'engage à respecter toutes les consignes médicales qui lui ont été données et à accepter l'hospitalisation (pour la nuit) si elle était jugée nécessaire par l'anesthésiste ou le chirurgien ou le médecin.

#### Retour à domicile/Sortie

- Le patient quittera le service de chirurgie ambulatoire après avoir été revu par le praticien qui signera sa sortie.
- Le jour de l'acte ambulatoire, il s'engage à être accompagné à sa sortie de l'hôpital pour son retour au domicile (si ce n'est pas le cas, un moyen de transport (ambulance/VSL/taxi) devra être choisi pour le prendre en charge).
- Une personne doit être présente aux côtés du patient durant la première nuit suivant l'intervention. Il doit être joignable par téléphone.

### Les devoirs de la personne hospitalisée et des visiteurs

#### ► Sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans le service et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.

#### ► Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux.

#### ► Téléphones portables

En raison des risques d'interférences avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables est interdit dans l'enceinte de l'établissement.

#### ► Silence

Élément de confort du patient, il est de rigueur dans les services. Merci de le respecter.

#### ► Détention illicite

Toute substance illicite, alcool, toute autre matière et objets dangereux sont interdits.

