



LIVRET FRANÇAIS SIMPLIFIÉ - VOS DROITS A LA CLINIQUE

Information et consentement



Vous avez le droit d'être informé

- Les médecins et soignants doivent vous expliquer :
 - les examens qu'ils vont faire,
 - les traitements proposés,
 - les raisons de ces soins,
 - les risques possibles,
 - les autres solutions,
 - ce qui peut se passer si vous refusez.
- Vous avez le droit de poser des questions.
- L'information est donnée pendant un entretien avec le médecin, à chaque étape des soins.
- Si vous ne voulez pas être informé, vous pouvez le dire au médecin. Il écrira cela dans votre dossier médical.

Votre accord est important (consentement)

- Vous pouvez accepter ou refuser un soin.
- Vous pouvez aussi changer d'avis à tout moment.
- Il faut en parler à l'équipe médicale.



La personne de confiance

- Vous pouvez choisir une personne de votre entourage (famille, ami...) pour vous aider pendant votre hospitalisation. C'est votre personne de confiance.

Elle peut :

- Vous accompagner pendant les soins,
 - Être consultée si vous ne pouvez plus parler ou décider,
 - Assister aux entretiens médicaux, si vous êtes d'accord.
- ➡ Vous pouvez changer ou annuler ce choix à tout moment.
- ➡ Il faut prévenir la personne et avoir son accord écrit.

La personne à prévenir



Vous pouvez aussi choisir une ou plusieurs personnes à prévenir en cas d'événement important (sortie de l'hôpital, transfert...).

Cette personne :

- Ne reçoit pas d'informations médicales,
- Ne participe pas aux décisions médicales.

👉 Vous pouvez changer ce choix à tout moment.

Ce n'est pas la même chose que la personne de confiance.



Refus de soins et sortir de la clinique contre avis médical

Vous avez le droit de dire "non" à un soin ou à un traitement. Vous pouvez aussi demander à sortir même si le médecin n'est pas d'accord.

⚠ Dans ce cas :

- Le médecin vous explique les risques pour votre santé.
- Vous devrez signer un document.
- Une copie sera mise dans votre dossier médical

Les directives anticipées



Toute personne majeure peut écrire ce qu'elle souhaite pour sa fin de vie, au cas où elle ne peut plus parler ou décider elle-même.

- Ce document s'appelle : les directives anticipées.
- Vous pouvez en parler avec un professionnel de la clinique si vous voulez plus d'informations.

Remerciement et réclamations



Vous pouvez :

- Dire si vous êtes satisfait(e),
- Faire une plainte si vous avez eu un problème.

Parlez-en d'abord au médecin responsable de votre séjour.

Si ce n'est pas suffisant, vous pouvez :

- Ecrire ou parler à la personne en charge des relations avec les usagers => demander à l'accueil
- Ou envoyer une lettre à : **Clinique d'Aufréry - 1 Place du Maréchal Niel - 31130 Pin-Balma**



L'accès au dossier médical

La clinique garde un dossier médical avec vos informations de santé.

Vous pouvez demander à voir votre dossier en écrivant une lettre à la direction (en recommandé).

Vous recevrez les informations :

- entre 2 jours et 8 jours après la demande,
- jusqu'à 2 mois si les infos datent de plus de 5 ans.

Si vous voulez une copie, vous devrez payer les frais d'impression

Pour plus d'infos et les formulaires, allez sur : <https://clinique-aufrery.com>.

Rubrique : Espace Patient / Droits et devoirs



Mon espace santé

Un outil pour suivre votre santé en ligne

- La clinique utilise Mon Espace Santé, un service sécurisé de l'Assurance Maladie.
- Si votre dossier médical partagé (DMP) est activé, vos documents médicaux sont déposés automatiquement dans Mon Espace Santé.
- Vous pouvez les consulter et les partager avec vos médecins.
- Pour suivre votre santé, les soignants peuvent lire votre DMP et votre dossier pharmacie, seulement avec votre accord.
- Vous pouvez aussi envoyer des messages sécurisés à la clinique via Mon Espace Santé.

Plus d'infos : www.monespacesante.fr



Protection de vos données personnelles



Quelles données sont collectées ?

Pendant votre séjour, la clinique garde des informations personnelles sur vous : votre nom, prénom, des données médicales, des informations administratives.

Qui peut voir ces données ?

Le personnel dans la limite de leur fonction.

Confidentialité et sécurité

- La clinique protège vos données.
- Elles sont gardées pendant 20 ans après votre dernier passage à la clinique.

Les DMN (dispositifs médicaux numériques)

La clinique utilise des dispositifs médicaux connectés et les résultats vous seront communiqués.

Le badge

Vous avez un badge personnel pour accéder à votre chambre et prendre vos repas. Une fiche explicative sur ce badge est disponible à l'accueil.

Vos droits

Vous pouvez : voir vos données, demander une correction, demander la suppression de certaines informations, refuser ou limiter l'utilisation de vos données.

Pour toute question, contactez le DPO (personne chargée de la protection des données) : DPO@clinique-aufrery.com



Le recueil de votre identité

Votre identité = votre sécurité

- À votre arrivée, la clinique vérifie votre identité grâce à une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport, etc.).
- Une photo de vous peut aussi être prise avec votre accord.
- Pendant votre séjour, les soignants vous demanderont souvent votre nom et votre date de naissance pour éviter les erreurs.

Identité protégée



Si vous voulez rester discret

- Vous pouvez demander que personne ne sache que vous êtes ici.
- Dans ce cas, la clinique ne pourra pas vous transmettre de courrier ou de colis.

Informations médicaments



- Apportez vos ordonnances et vos médicaments pour les 3 premiers jours.
- Donnez-les à l'équipe : ils seront gardés en sécurité.
- À la fin du séjour, vos médicaments vous seront rendus, sauf s'ils sont périmés ou arrêtés.
- La pharmacie peut donner un médicament équivalent si le vôtre n'est pas disponible.

Si vous avez du mal à avaler, dites-le à l'équipe

Les tenues des professionnelles



Couleur de tenue	Profession
Tenue blanche	Infirmiers, Aides-soignants
Tenue bleue et blanche	Agents d'entretien (ASH)
Tenue marron et blanche	Cuisiniers
Grise	Maintenance
Tenue civile et blouse blanche	Médecins, Cadres de santé
Tenue civile	Personnels administratifs

Service social



- Le service social peut vous aider pour : vos droits, la sécurité sociale, les mutuelles, la sortie de l'hôpital, un hébergement.
- L'assistante sociale et la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) peuvent vous recevoir en entretien individuel ou en atelier.
- Elles sont là pour vous accompagner vers une meilleure autonomie et insertion sociale.

Vos repas

- La clinique vous propose des repas adaptés à vos besoins.
- Dites nous si vous avez des allergies.
- Le médecin peut vous prescrire un régime spécial.

Horaires des repas : 

- Petit déjeuner : dans votre chambre dès 8h
- Déjeuner : au self à 12h à 13h30 (12h30 à 13h30 le week-end)
- Dîner : au self à 18h40 à 19h30
- Une tisane est proposée le soir dans votre service.

Ateliers thérapeutiques

- Des ateliers pour votre santé mentale et physique sont proposés.
- Demandez le livret « Nos ateliers thérapeutiques ».

Personnes en situation de handicap



- La clinique est signataire de la Charte Romain Jacob.
- Elle s'engage à mieux vous accueillir si vous avez un handicap.
- Prévenez-nous si vous avez besoin d'aide spécifique.



Lieu de santé sans tabac

- La clinique vous accompagne si vous souhaitez réduire ou arrêter de fumer.

A votre disposition

Accueil consultations :



- Du lundi au vendredi
- 9h30 - 12h30 et 14h - 18h30
- 05 61 24 97 95

Venir à la clinique :



Bus ligne 103 : arrêt Aufréry ↔ Métro Gramont
Les horaires sont disponibles à l'accueil

Service religieux

- Le respect de la liberté de conscience des personnes hospitalisées constitue une règle fondamentale. la Clinique s'engage à respecter le principe de laïcité.
- Vous pouvez demander à parler à un représentant de votre religion en demandant les coordonnées à l'accueil

Personnes ne maîtrisant pas la langue française



La clinique peut vous aider à mieux comprendre.

- Des personnes qui parlent d'autres langues travaillent ici.
- Elles peuvent vous traduire les informations importantes.
- Parlez-en à l'équipe ! Nous sommes là pour vous aider.

La qualité à la clinique d'Aufréry



Votre avis est très important pour nous dans notre démarche d'amélioration de la qualité des prises en charge.

À votre arrivée, vous recevez un questionnaire de satisfaction qui sert à améliorer les soins. Vous pouvez le remplir pendant votre séjour ou à la sortie.

Si vous êtes d'accord, vous recevrez plus tard par mail un autre questionnaire appelé e-Satis (questionnaire national sur la satisfaction des patients).



Parcours de soins adaptés

Nous proposons des soins adaptés afin de répondre aux besoins de chaque patient pour une approche personnalisée

La prévention du risque infectieux

Une infection associée aux soins peut arriver à l'hôpital.

Un test de dépistage peut être fait à votre arrivée.

Le CLIAS est un groupe de médecins, infirmiers et pharmaciens.

Ils organisent :

- des actions pour éviter les infections,
- des formations pour les soignants,
- de l'information pour vous.

Les résultats sont disponibles dans le livret d'accueil ou sur le site : www.scopesante.fr



La prise en charge de la douleur



Si vous avez mal, dites-le.

- L'équipe soignante fait tout pour soulager votre douleur.
- Une fiche spéciale "prise en charge de la douleur" vous explique ce qui est fait.

Le CLUD (groupe de professionnels) organise cette prise en charge.

La prise en charge nutritionnelle

Le CLAN est un groupe de professionnels qui aide à :

- améliorer votre alimentation,
- faire de la nutrition un soin à part entière.

Relations avec les usagers



La Commission Des Usagers (CDU) :

Elle veille à ce que vos droits soient respectés.

Elle vous aide si vous avez :

- un problème,
- une plainte,
- une idée pour améliorer les soins,
- ou simplement un remerciement.

Si vous avez un souci, parlez-en :

- D'abord à votre médecin
- Puis à la personne en charge des relations avec les usagers



Adresse : Clinique d'Aufréry, 1 Place du Maréchal Niel - 31130 Pin-Balma

Si vous avez un désaccord sérieux, vous pouvez être reçu par un médiateur. Un représentant des usagers peut vous accompagner.

Si vous pensez avoir eu un grave problème de santé à cause des soins (depuis 2001), vous pouvez contacter la :

CRCI Midi-Pyrénées

50 rue Nicot, Bordeaux – Toulouse

05 57 59 28 50

Fax : 05 57 59 28 51



Les Représentants d'usagers



Les associations de patients et représentants des usagers sont là pour :

- vous aider à faire entendre votre voix,
- vous défendre,
- vous accompagner dans votre retour à domicile.

Vous pouvez les contacter :

UNAFAM (personnes souffrant de troubles psychiques)

Mme Florence NOIRET

5 Rue Michel Ange, 31200 Toulouse

unafam.org

31@unafam.org

05 61 48 11 56

UDAF (associations familiales)

Mme PARISOT

57 Rue de Bayard, 31000 Toulouse

www.udaf31.fr

05 61 13 13 82

AFC (familles catholiques)

Mme CHOTARD

afc.hers@gmail.com

www.afc-france.org

D'autres associations peuvent aussi vous aider.

Votre psychiatre peut vous conseiller une association comme Bipôle 31.

La réflexion éthique et la Bientraitance

Il existe un Comité de réflexion d'éthique, et la clinique s'engage en faveur de la bientraitance, et la prévention de toute forme de maltraitance