

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

INF/ADM/001-VO



BIENVENUE À CLINIQUE LA ROSE

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre établissement, *clinique La Rose*.

Nous avons rédigé à votre attention ce document afin de vous présenter la clinique et de vous fournir des informations utiles concernant votre séjour.

Notre souci c'est avant tout votre *santé* et votre *bien-être*.

Nous vous souhaitons un *excellent séjour et un prompt rétablissement*.

Merci de votre confiance.

La direction générale





A PROPOS DE NOUS

La Rose est une clinique privée pluridisciplinaire avec plus de 140 lits, disposant d'un plateau médicotechnique doté des outils de diagnostic et de traitement à la pointe de la technologie.

Différentes disciplines médicales y sont représentées dans différents pôles : **la chirurgie, la gynécologie, l'imagerie médicale, la PMA avec le centre Fertillia, l'endoscopie, la réanimation polyvalente et néonatale** ainsi que **les urgences**.

LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT SE FAIT DANS LES NORMES INTERNATIONALES :

Clinique la Rose est la première en Tunisie et en Afrique à s'engager dans un processus d'accréditation selon les normes d'**Accréditation Canada**.



Afin d'assurer une meilleure prise en charge, nous vous proposons un service hôtelier de haute qualité (de l'accueil, à la restauration, en passant par les chambres) et une expérience apaisante tout au long de votre séjour.





ÉTHIQUE

La démarche éthique nous a permis d'identifier des valeurs fortes qui rejoignent l'ensemble des propos des participants.

Clinique la Rose s'est ainsi dotée d'un cadre de référence en éthique porteur de sens et favorisant le développement d'une culture commune qui fédère l'ensemble de la communauté.

Notre cadre éthique est issu d'une démarche collective et novatrice permettant de développer une identité forte basée sur des valeurs rassembleuses, qui guident tout le processus de prise de décision ainsi que les actions et comportements attendus des intervenants, des stagiaires, des usagers et de leurs proches.

Par ce fait, ce cadre de référence en éthique permet le développement d'une identité commune, en définissant des valeurs porteuses de sens et servant de guide à l'action pour une organisation favorisant le « bien faire et le vivre ensemble ».

Ainsi, le cadre de référence en éthique s'appuie sur une structure organisationnelle ainsi que sur des règlements, codes, politiques et procédures, le tout associé à un système de gestion permettant à tous d'acquérir les attitudes, comportements, connaissances et compétences nécessaires en matière d'éthique.



NOTRE MISSION



Clinique la Rose garantit les **meilleurs soins**, assure votre **sécurité** et veille à votre **bien-être** pour **vous satisfaire**.

NOTRE VISION



Nous existons pour être **les leaders** et évoluer dans la pérennité en visant **l'excellence** avec tous nos acteurs.

NOTRE VALEURS



- Ethique
- Respect
- Innovation
- Esprit d'équipe
- Efficience

NOTRE RÈGLEMENT INTERNE



Afin de préserver votre confort et votre sécurité, nous vous proposons de bien vouloir suivre ces conseils :

IL EST INTERDIT DE :

- Fumer
- Boire de l'alcool
- Jeter des déchets alimentaires
- Faire du bruit
- Se présenter avec une tenue incorrecte
- Endommager les équipements
- Donner des pourboires au personnel
- Manger des apports alimentaires autres que les repas prescrits
- Stationner devant la porte des urgences



CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

1. Toute personne a droit à la protection de sa santé dans les meilleures conditions possibles, sans discrimination en raison de sa religion, son sexe, sa couleur, son âge, ou de sa position socio-économique, en tenant compte de la spécificité de certaines catégories des patients dont l'état de santé nécessite une priorité de prise en charge conformément à la législation en vigueur à l'instar des cas d'urgences, les personnes handicapées, les personnes âgées, les enfants et les femmes enceintes.
2. Nous sommes tenus de bien accueillir nos patients et leurs accompagnants et de leur dispenser les meilleures prestations possibles dans le strict respect de leurs droits et libertés.
3. Nous veillons à dispenser à nos patients des soins curatifs et palliatifs.
4. Lors de la prise en charge des cas d'urgences, nous accordons une priorité à la dispensation des prestations sanitaires, tout en réglant les questions d'ordre administratif et financier ultérieurement.
5. Nous sommes tenus de mettre à la disposition de nos usagers, des panneaux d'information et d'orientation et les moyens leur permettant la communication de leurs suggestions en vue d'être étudiées et nous nous engageons à examiner leurs observations et réclamations et d'y répondre.
6. Nous sommes tenus de prendre les mesures adéquates afin de faciliter l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite à leurs locaux et de bénéficier des prestations qu'ils fournissent dans les meilleures conditions possibles.
7. Tout patient est libre de choisir l'établissement sanitaire où il sera pris en charge, dans la limite des possibilités dont il dispose et tout en observant les dispositions spécifiques prévues par les différents régimes de prévoyance, de sécurité sociale et d'assurance maladie.
8. Le patient est tenu de respecter ses obligations à l'égard de notre établissement et de notre personnel et de se conformer aux lois et procédures en vigueur à cet effet.



VOTRE SÉJOUR



VOTRE ACCUEIL

Toute l'équipe de **La Rose** reste à votre disposition **24/24 et 7/7** afin de vous aider dans votre démarche administrative dans les meilleures conditions possibles.

VOTRE ADMISSION

Notre personnel qualifié au bureau des admissions est spécialement formé pour pouvoir vous prendre en charge.

Afin de pouvoir effectuer rapidement votre admission, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des admissions muni(e) des documents

- Votre pièce d'identité.
- Votre carte d'affiliation à la CNAM ou votre carte d'assurance.
- Votre bulletin de soins.
- Tous vos examens médicaux.
- Vos ordonnances médicales.
- Prévoir le paiement d'une avance dont le montant sera fixé selon votre pathologie.
- Le contact d'une personne de confiance.

Tout document d'assurance doit être donné au plus tard avant la sortie pour que vous puissiez bénéficier du remboursement.

Votre dossier médical, constitué suite à votre admission, restera **confidentiel** et ne sera en aucun cas communiqué sans votre consentement.

En effet, le dossier médical est **informatisé et sécurisé**. Ainsi, le médecin traitant a un accès au dossier en temps réel.

Dès votre admission à la chambre votre identification en tant que patient dans notre clinique sera assurée via un bracelet, ensuite vous serez prié de signer le consentement. Nos équipes qualifiées seront à votre disposition et assureront la *gestion de la douleur, la gestion des médicaments, la prévention des chutes, l'hémovigilance et la prévention des infections, ...*

OBJETS DE VALEUR

Nous vous conseillons de ne pas ramener d'objets de valeur afin de ne pas les abîmer ou les perdre.

La clinique n'est en aucun cas responsable dans ce cas de figure.

Nous vous invitons donc à ne ramener que le nécessaire pour

pouvoir vous changer.

Au cas où vous avez ramené des objets de valeurs, veuillez contacter le surveillant de service pour qu'il vous les garde dans le coffre que la clinique a mis à disposition dans chaque service.

VOTRE SORTIE

Une fois que votre médecin traitant **donne son accord de sortie ou de transfert**, nous vous proposons de préparer cette étape à vos côtés.

Si vous souhaitez sortir **contre l'avis du médecin**, vous devrez au préalable **signer une décharge** après avoir pris connaissance des risques encourus, **qui dégagera la responsabilité de notre établissement**.

Avant de quitter la clinique, nous vous invitons à vous diriger vers notre service facturation où vous aurez accès à une facture détaillée de vos frais de séjour.

Si vous avez une interrogation par rapport à son contenu, notre personnel se fera un plaisir d'apporter les éclaircissements nécessaires. Notre service facturation répondra à vos questions d'ordre financier et notre personnel médical répondra à vos questions d'ordre médical.

1ÈRE UNITÉ D'IMAGERIE MÉDICALE ENTIÈREMENT NUMÉRIQUE EN TUNISIE



L'unité d'imagerie médicale de **Clinique LA ROSE** permet d'assurer d'assurer tous les examens de radiologie diagnostique et interventionnelle dans des délais très courts, avec une dose de rayonnement inférieure aux équipements standards couramment utilisés et permettant d'avoir des résultats de haute qualité. Cette unité permet **le dépistage des cancers infracliniques** et **le traitement des hémorragies par embolisation artérielle**.

Notre équipe, composée de médecins radiologues et de techniciens polyvalents, est présente et disponible **24H/24H et 7J/7** afin d'assurer les examens de routine et les examens demandés en urgence permettant aux médecins et aux chirurgiens de poser leur diagnostic et de décider rapidement de la prise en charge médicale et chirurgicale nécessaire pour nos patients.

IRM OUVERTE - Table os poumon - Table Télécommandée
Mammographie Numérique - Ostéodensitométrie Osseuse
Echographie - Scanner



URGENCE & RÉANIMATION

Clinique LA ROSE met à votre disposition une équipe de médecins **réanimateurs**, d'**urgentistes** et de **médecins spécialistes** disponible **24/24** et **7/7** pour traiter tous types d'urgence (**CARDIAQUE, CHIRURGICALE, RADIOLOGIQUE ET MÉDICALE**).

Le service de réanimation de la clinique est réparti en 2 unités:

- 1** Unité de Réanimation & Unité de Surveillance Continue avec 9 postes répartis sur 4 salles dont une est isolée.
- 2** Unité de Réanimation Néonatale avec 10 postes; L'admission des patients en réanimation, implique une continuité des soins afin de bien veiller à leur rétablissement dans les meilleures conditions de sécurité.

Nos COLLABORATEURS



Notre équipe **multidisciplinaire** formée à l'embauche selon notre manuel de procédures et évaluée annuellement, est engagée pour la mise en oeuvre et le suivi de votre traitement dans **le respect du secret médical** tout en vous assurant un soutien psychologique.

NOTRE HÔTELLERIE

Nous nous engageons à garder l'environnement de votre chambre **propre et calme** afin de vous permettre de vous reposer.

Les tarifs sont affichés au niveau de la chambre.

Pour votre confort, nous avons mis à votre disposition, un service de blanchisserie, nettoyage à sec et repassage.

Pour plus d'information, veuillez contacter le standard. (NUMÉRO DE

LA BUANDERIE : 617)

“

NOTRE RESTAURATION

Notre **nutritionniste** passera dans votre chambre pour adapter vos repas avec vos goûts selon le régime **prescrit par votre médecin traitant** et les éventuelles allergies que vous pourriez avoir.

Votre accompagnant doit la prévenir en cas de demi-pension (dîner & Petit-déjeuner) ou pension complète (le déjeuner est considéré comme extra).

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Avant de quitter l'établissement, merci de consacrer un petit moment de votre temps pour répondre à notre questionnaire de satisfaction qui rentre dans notre projet de l'amélioration continue de nos prestations. Merci de déposer cette fiche dans la boîte à suggestions.



”



Vos RÉCLAMATIONS & SUGGESTIONS

Si vous avez des réclamations ou des suggestions à nous adresser, nous serions heureux de les recevoir et de les prendre en considération.

Pour ce faire, nous mettons à votre disposition l'adresse mail suivante : contact@clinique-larose.com avec objet réclamation Ainsi d'une fiche de réclamation et suggestions au niveau des services.

Ou encore vous pouvez nous

contacter via whatsapp sur :  00216 98 757 393



HORAIRES VISITE



Afin de vous permettre de rester au calme, nous vous proposons que les horaires des visites soient comme suit :

➤ **De 10h à 21h** pour les chambres d'hospitalisation classiques

➤ **De 14h à 16h** pour la réanimation

Les visites au service de réanimation **doivent être accordé préalablement** par le médecin réanimateur et ne doit pas dépasser 2 personnes très proches et **interdite pour les enfants de moins de 16 ans.**

Nos SERVICES SUPPLÉMENTAIRES



Si vous avez besoin d'une prestation externe qui vous permettra de vous sentir mieux, nous vous invitons à nous en faire part.

Nous nous chargerons de faire appel à une personne pour vous fournir un service tel que coiffure, manucure, pédicure, esthétique, pressing ...

Nos bureaux de caisse sont répartis comme suit :

24/24 ET 7/7

La caisse principale (RDC).

7H À 19H (7/7)

La caisse d'imagerie médicale (à l'étage -1)
(La relève à 19h est assurée par la réception centrale).

**7H À 15H
(DU LUNDI AU SAMEDI)**

La caisse Fertillia (au 4ème étage).

Vous avez la possibilité de choisir entre 4 moyens de paiement :
espèce, chèque, carte bancaire ou virement bancaire.

NOS SPÉCIALITÉS



CHIRURGIE

ORTHOPÉDIQUE
UROLOGIQUE
GÉNÉRALE
ESTHÉTIQUE
PÉDIATRIQUE
CARCINOLOGIQUE
ORL



RADIOLOGIE

IRM OUVERTE
MAMMOGRAPHIE
ECHOGRAPHIE
SCANNER
OSTÉODENSITOMÉTRIE
1^{ÈRE} UNITÉ
D'IMAGERIE MÉDICALE
ENTIÈREMENT NUMÉRIQUE



MÈRE & ENFANT

NÉONATOLOGIE
GYNÉCOLOGIE
MATERNITÉ
PMA



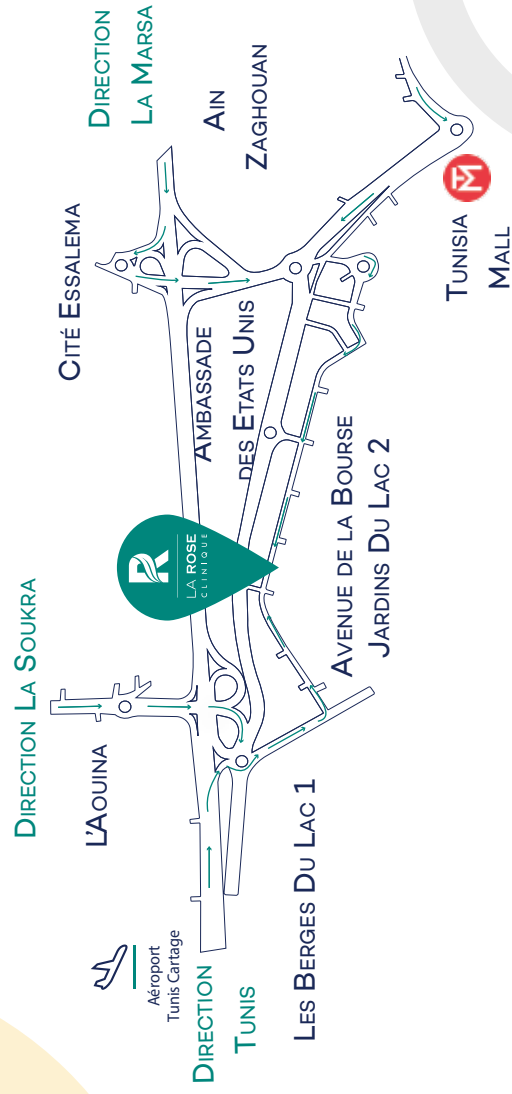
RECHERCHE & REPRODUCTION



CENTRE D'EXPLORATION DIGESTIVE

ENDOSCOPIE
RÉANIMATION
URGENCE

PLAN D'ACCÈS À LA CLINIQUE



Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous encourageons à revenir vers nous en cas de besoin.

Nous espérons que vous avez passé un bon séjour et vous étiez pris en charge en toute sécurité.

N'hésitez pas à exprimer vos suggestions dans le but de garantir notre démarche d'amélioration continue.

Notre équipe reste à votre disposition pour répondre à tous vos questions.

Notre souci c'est avant tout votre santé et votre bien être !

CODES INTERNES

Standard :	900
Imagerie Médicale :	908
Centre Fertillia :	910
Hôpital de jour :	500
Hospitalisation :	916
Maternité :	913
Néonatalogie :	252
Chirurgie :	911
Réanimation :	354

