



NOUVELLE CLINIQUE BEL-AIR
138 avenue de la République - CS 11425 - 33073 Bordeaux Cedex
Tel : **05 57 81 06 05** - Fax : 05 57 81 06 39

www.ncba.fr



ISS9953 - 12/2022

NOUVELLE CLINIQUE BEL-AIR

Bienvenue



LIVRET D'ACCUEIL

LIVRET D'ACCUEIL

Nouvelle Clinique Bel-Air

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour y recevoir vos soins, la direction, l'équipe médicale et l'ensemble des professionnels de la Clinique vous remercient de votre confiance. La Nouvelle Clinique Bel-Air est un établissement qui compte 120 lits et places pour la chirurgie complète, la chirurgie ambulatoire et la médecine.

Depuis mai 2007, elle fait partie du Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, qui suit une démarche basée sur une politique dynamique de développement et nous permet ainsi de mettre à votre disposition des moyens techniques performants au sein d'un établissement neuf.

Nous espérons répondre à vos attentes à travers notre engagement de qualité des soins et à travers l'accueil des médecins et du personnel. Ce livret est destiné à vous fournir des informations utiles et à faciliter votre hospitalisation. Nous vous invitons à le consulter tout au long de votre séjour.

Merci de votre confiance, nous restons à votre écoute pour toute information ou tout conseil et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Dr François Guichard,
Président du Conseil d'Administration



QUALITÉ

Nous travaillons tous les jours à vous apporter la meilleure qualité de soins et services possibles.

HUMAIN

Nos équipes sont présentes tout au long de votre parcours de soin pour vous accompagner.

USAGERS, VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

Circulaire n° DHOS/E1/DG5/SD1B/SD1C/SD4A/2006/190 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

I 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.

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

III 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.

IV 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.

V 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.

VI 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. 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.

VII 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. 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.

VIII La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

IX 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.

X 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.

XI La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

I **CHOIX DE VIE**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

II **DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

III **UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

IV **PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

V **PATRIMOINE ET REVENUS**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

VI **VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

VII **LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

VIII **PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

IX **DROITS AUX SOINS**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

X **QUALIFICATION DES INTERVENANTS**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

XI **RESPECT DE LA FIN DE LA VIE**
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

XII **LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

XIII **EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

XIV **L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

L'ENFANT HOSPITALISÉ

CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge** et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5 Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10 L'**intimité de chaque enfant doit être respectée**. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP





PROXIMITÉ

Nous sommes situés au cœur de la métropole bordelaise pour vous permettre un accès facilité.



TECHNOLOGIE DE POINTE

Nos médecins et chirurgiens utilisent les dernières techniques et technologies pour votre santé.

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE ET DES ACTIVITÉS Médicales et Chirurgicales.....	4
J'ORGANISE MON HOSPITALISATION Une prise en charge privilégiée.....	6
POUR MON SÉJOUR Un accompagnement personnalisé	7
POUR MON SÉJOUR Une nécessité de présenter.....	8
INFORMATIONS Démarche qualité et sécurité des soins	9

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE ET DES ACTIVITÉS

Médicales et Chirurgicales

NOS ACTIVITÉS

• Médicales / Paramédicales

- Kinésithérapie
- Pôle d'Exploration des Apnées du Sommeil
- Anesthésie
- Urologie
- Dermatologie esthétique

• Chirurgicales

- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie urologique
- Chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie ORL, face et cou
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie réfractive
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie du rachis

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT ET NEUF

• Le bloc opératoire

- 12 salles d'interventions chirurgicales
- 2 salles de surveillance post-interventionnelle
- 1 service de stérilisation
- 2 salles d'endoscopie
- 1 plateau de chirurgie réfractive et d'explorations fonctionnelles
- Du matériel de pointe pour chaque spécialité
- 1 salle de soins externes

• L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle
- Échographie

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Nos équipes administratives : l'accueil, les admissions, la facturation, la gestion des séjours et le PMSI sont à votre écoute pour toutes vos formalités. Une équipe soignante pluridisciplinaire composée d'infirmiers, aides soignants, brancardiers vous prennent en charge au quotidien.

Chaque service est supervisé par un responsable de soins qui assure gestion et organisation de vos soins. Ils sont le lien entre vous, votre famille, les soignants et les médecins.

• L'équipe médicale

Notre équipe médicale est composée d'une centaine de médecins qualifiés libéraux et partenaires de l'établissement. Ils coordonnent les soins dont ils ont la charge, prescrivent thérapeutiques et examens.

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Les catégories de personnels sont identifiées par un badge.



QUELQUES RAPPELS DE BONNE CONDUITE

Sont interdits :

- Apporter des fleurs ou plantes
- Fumer dans l'établissement (y compris les cigarettes électroniques)
- Nos amis les animaux
- Utiliser et détenir alcool et stupéfiants
- Sortir de l'établissement sans autorisation médicale

- Les téléphones portables sont à utiliser avec discrétion

■ Horaires d'ouverture Accueil

Du lundi au vendredi : de 7h à 19h

Le samedi et dimanche : de 8h30 à 13h et de 14h à 19h

■ Visites autorisées de 13h à 20h (limitées à 2 personnes à la fois)

■ Parking

2 sous-sols payant - 1/2h gratuite

La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou dommage causé à votre véhicule.

■ Horaires d'ouverture Boutique

Du lundi au jeudi : de 8h à 11h,
de 11h45 à 14h45
et de 15h15 à 16h15

Le vendredi : de 8h à 10h45
et de 11h45 à 14h

Des distributeurs sont à disposition à toute heure.

La clinique propose d'accéder si vous le souhaitez à :



VIE SPIRITUELLE

Nous respectons vos croyances. Si vous souhaitez l'assistance d'un représentant de votre culte faites en part à un professionnel de la clinique (cf charte de la personne hospitalisée).



SERVICE SOCIAL

Si vous rencontrez des difficultés ou avez des démarches spécifiques à effectuer (recherche d'un placement en maison de convalescence, organisation d'un retour à domicile...) les responsables infirmiers se tiennent à votre disposition.



VISITEURS MÉDICAUX

Ces personnes rendent visite aux patients hospitalisés qui le souhaitent pour leur tenir compagnie.



LANGUES ÉTRANGÈRES

La clinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères, si besoin n'hésitez pas à demander.

J'ORGANISE MON HOSPITALISATION

Une prise en charge privilégiée

ADMISSIONS EN URGENCE

Les formalités devront être faites ultérieurement par vous ou un proche au bureau des admissions dans les 24 h qui suivent votre hospitalisation.

ANONYMAT

Je peux demander l'anonymat lors de mon entrée. Dans ce cas, le personnel ne communiquera ni appel, ni visite.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Je laisse à mon domicile ou à un proche mes biens de valeur (argent, bijoux, ordinateur...) Sinon je peux les confier au service des admissions qui dispose d'un coffre après inventaire fait.

La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol si vos biens personnels ou de valeur sont conservés en chambre.

APPAREIL DENTAIRE/AUDITIFS

Je pense à les confier au personnel soignant avant mon départ au bloc opératoire.

MON TRAITEMENT PERSONNEL

J'amène mon ordonnance et mes médicaments de traitement personnel et les confie à l'infirmière qui me les administrera selon les prescriptions du médecin.

LA DATE DE MON INTERVENTION EST FIXÉE ET J'AI RENCONTRÉ L'ANESTHÉSISTE

J'anticipe mes souhaits et le séjour de mon accompagnant si j'en ai un (uniquement pour les patients restant au moins 1 nuit) en effectuant ma préadmission.

Le séjour concerne mon enfant mineur, je dois m'assurer que tous les documents sont signés par les 2 personnes exerçant l'autorité parentale.

Dans le cas contraire le parent exerçant l'autorité parentale exclusive devra communiquer le justificatif sans quoi aucun acte médical ne sera réalisé, en dehors des urgences vitales.

Je prévois ma présence durant toute l'hospitalisation de mon enfant mineur.

Je suis un majeur protégé, je prévois d'être assisté dans mes démarches par mon représentant désigné qui justifiera de sa nomination de représentation ou d'assistance (décision judiciaire).



POUR MON SÉJOUR

Un accompagnement personnalisé



Chambre particulière **standard** ou Chambre particulière **confort** : tarifs et prestations sont annexés à ce livret. Attribuées selon leur disponibilité, elles sont toutes dotées de salle de bains et sanitaires. Les frais supplémentaires sont à ma charge sauf en cas de prise en charge totale par ma mutuelle.



Les menus du lendemain me sont présentés par une hôtesse qui prendra ma commande. Je pense à signaler si je suis un régime pour des raisons médicales. Les repas sont servis aux horaires suivants :

Petit-déjeuner : entre 7h30 et 8h

Déjeuner : entre 12h et 12h30

Dîner : entre 18h30 et 19h



Toutes les chambres en sont équipées. Je récupère, si je souhaite l'accès, la télécommande lors de mon admission (tarifs annexés à ce livret).



Je peux demander l'ouverture de la ligne de ma chambre et communiquer à mes proches mon numéro de ligne directe remis lors de mon admission (tarifs annexés à ce livret).



Accès wifi : un code d'accès me sera remis sur demande à mon admission (gratuit).



Mon accompagnant peut bénéficier d'un lit et de repas si je suis en chambre particulière (tarifs et prestations annexés à ce livret).



Un self est accessible aux visiteurs qui le souhaitent. Ouvert du lundi au vendredi de 11h45 à 14h.

POUR MON SÉJOUR

Une nécessité de présenter

FORMALITÉ ADMINISTRATIVE

- Ma carte d'identité ou passeport à jour
- Ma carte vitale ou attestation CPAM
- Ma carte mutuelle ou prise en charge
- L'autorisation d'opérer signée
- Le consentement et devis du chirurgien signés
- Le consentement et devis de l'anesthésiste signés
- Mon justificatif de domicile (de moins de 6 mois)
- Mes ordonnances, traitements en cours, examens (radio, bilans sanguins...)

Pour mon enfant mineur, en plus de ces pièces :

- Mon livret de famille
- Autorisation, devis et consentements signés des 2 parents
- Pièce d'identité de l'enfant + pièce d'identité des 2 parents
- Justificatif d'exercice d'autorité parentale exclusive si le cas

NB : L'attribution de la garde exclusive de l'enfant à un des parents ne destitue pas l'autre parent de son autorité parentale.

■ JE PASSE 1 NUIT (HOSPITALISATION)

- Mon nécessaire de toilette
- Ma serviette de toilette (en cas d'oubli, des kits Clinique existent, demander à l'accueil. Cf tarifs annexés à ce livret.)

■ JE REPARS LE JOUR MÊME (AMBULATOIRE)

Je prévois d'être accompagné pour mon retour à domicile et à ne pas rester seul la 1^{ère} nuit.

LORS DE MON HOSPITALISATION

Je me présente à l'accueil.
Je présente les documents signés que l'on m'a remis lors de la préadmission (cf « Pour mon séjour je dois apporter »).
Après mon admission administrative les hôtesse m'orientent vers le service d'hospitalisation de mon séjour.
A la fin de mon séjour je serai dirigé par le service soignant pour effectuer ma sortie et régler les dernières formalités.
Le lendemain de mon séjour en ambulatoire un soignant me contactera pour prendre des nouvelles.

Je prends note que je ne pourrai pas être opéré si je ne présente pas de pièce d'identité.

Pour mon enfant mineur : tout document manquant ou non signé entraînera l'annulation de son admission (cf séjour).



INFORMATIONS

Démarche qualité et sécurité des soins

La Nouvelle Clinique Bel-Air s'est engagée dans une démarche qualité centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte.

Des instances et des groupes de travail œuvrent au quotidien pour vous assurer des soins de qualité.

■ LA CERTIFICATION

Les professionnels sont engagés dans une démarche d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques notamment dans le cadre de la procédure de certification réalisée par la Haute Autorité de Santé tous les 4 ans.
Les résultats de cette procédure et son rapport sont accessibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) : **www.has-sante.fr**

■ LES INDICATEURS QUALITÉ

Pour aider les patients et usagers à mieux percevoir les efforts mis en place par notre établissement en matière de qualité des soins, différents indicateurs nationaux de performance sont mesurés annuellement :

- La satisfaction des patients
- La lutte contre les infections associées aux soins
- La lutte contre la douleur
- La tenue du dossier patient

Les résultats de ces indicateurs sont à votre disposition sur le site du ministère de la santé : **www.scopesante.fr**. Ils sont également affichés dans le hall d'accueil de notre établissement.

■ ÊTRE ÉCO-RESPONSABLE

La Nouvelle Clinique Bel Air s'est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement. Nous participons activement au tri des déchets et à leur élimination selon des filières spécifiques.

■ LA SATISFACTION PATIENT

Nous participons à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés et ambulatoires « E-Satis ». Dans ce cadre, vous êtes susceptibles d'être invités par mail (que vous nous communiquerez si vous l'acceptez), à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Les résultats de votre satisfaction sont rendus publics et affichés dans notre hall d'accueil. Le patient peut à tout moment manifester sa satisfaction par l'intermédiaire d'un questionnaire interne.

■ ACCÈS DOSSIER MÉDICAL

En vertu de l'article 1111-7 du code de la Santé publique les patients peuvent demander l'accès à leur dossier d'hospitalisation. Pour se faire il convient d'en faire la demande écrite auprès de la direction de l'établissement détenteur du dossier.

■ CONSERVATION

Le décret du 04 janvier 2006 modifiant l'article R1112-7 du code de la santé publique fixe le délai de conservation des dossiers médicaux à 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation dans l'établissement de santé. Toutes les dispositions ont été prises pour assurer la garde et la confidentialité de ces informations.



- **La CDU** ou Commission des usagers veille au respect de vos droits et vous aide dans vos démarches en cas de plaintes ou de réclamations. Vous pouvez la solliciter. Sa composition est affichée dans le hall d'accueil et vous sera remise sur simple demande.
- **Le CLIN** ou Comité de lutte contre les infections nosocomiales assure la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.
- **Le CLUD** ou Comité de lutte contre la douleur veille à la bonne prise en charge de la douleur. Il est possible qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez confronté à de l'inconfort. Son traitement fait complètement partie des soins que nous nous engageons à vous fournir.
- **La cellule d'identitovigilance : BIEN IDENTIFIER POUR BIEN SOIGNER.** Nous veillons à ce que votre identité (c'est-à-dire nom de naissance, prénom et date de naissance) soit recueillie de manière exacte, et reportée de manière conforme sur les documents établis tout au long de votre prise en charge. Cette vérification est indispensable à votre sécurité.
- **Le CSTH** ou Comité de sécurité transfusionnelle met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang de Nouvelle Aquitaine.
- **Le Comité des vigilances** s'assure du respect des dispositions réglementaires et de veille sanitaire. Il évalue les risques qui nécessitent des mesures préventives et correctives et propose des recommandations en matière de prévention des risques.
- **Le CLAN** ou Comité de liaison alimentation nutrition contribue à améliorer l'alimentation et la nutrition des patients en ayant à cœur les aspects nutritionnels au fur et à mesure de votre prise en charge.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Votre consentement éclairé, univoque et explicite est primordial à la bonne tenue de vos données à caractère personnel dans notre établissement (Loi RGPD du 27 avril 2016).

Nous collectons vos informations, administratives et médicales, de manière directe ou indirecte, automatisées ou non, pour contribuer à la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins. Cette bonne tenue de votre dossier est le reflet de la pratique professionnelle et de sa qualité (article R. 1112-2 du Code de la santé publique (CSP)). Votre dossier permet des actions d'évaluation et d'amélioration de la qualité des soins. Il permet aux personnels habilités – équipe médicale et service de facturation – de partager autour de vos informations pour une prise en charge optimale dans le cadre du respect du secret professionnel (article L. 1110-4 du CSP).

Certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, laboratoires, centres d'imagerie,

transporteurs sanitaires...) afin de pouvoir assurer la continuité des soins.

Nous veillons à ce que vos données soient sécurisées :

- D'une part lors de transferts uniquement entre professionnels de santé intervenant sur votre dossier via des canaux sécurisés et chiffrés.
- Également lors de leur stockage chez un hébergeur de données de santé, agréé par le ministère de la santé, et résidant en France uniquement.

Vos données sont conservées selon des durées fixées par voie réglementaire (arrêté ministériel du 11 mars 1968). Vos données ne sortent jamais de l'Union Européenne.

Vous pouvez à tout moment accéder à votre dossier administratif et agir sur vos données à caractère personnel, dans le respect des lois en vigueur, en vous adressant à notre DPO (dpo@bordeauxnord.com). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

