



**CENDANEG**  
CLINIQUE AMBULATOIRE

# DOSSIER D'HOSPITALISATION AMBULATOIRE



PRÉVESSIN-MOËNS  
[www.cendaneg.fr](http://www.cendaneg.fr)



## BIENVENUE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La direction, le corps médical et le personnel de la Clinique ambulatoire CENDANEG vous souhaitent la bienvenue et sont à votre disposition pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

Ce dossier est destiné à vous informer, à vous aider dans toutes vos démarches et à faciliter votre séjour conformément à la charte de la personne hospitalisée et à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades.

Cordialement

L'équipe médicale, administrative et soignante

**La Clinique ambulatoire CENDANEG** est un établissement de santé privé, autorisé par l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne-Rhône-Alpes. L'établissement est situé au rez-de-chaussée du Centre Médical Europa, ZAC du Clos de Magny, 180 route du Nant à Prévessin-Moëns. (voir plan d'accès au dos). Un parking gratuit est à votre disposition devant l'établissement.

## ACTIVITÉS ET ORGANISATION DES SOINS

La clinique CENDANEG est spécialisée dans les soins ambulatoires. Elle développe les activités :

- **Endoscopies digestives** : les endoscopies réalisées sont des gastroscopies et des coloscopies avec ou sans polypectomie. La vidéo-endoscopie utilisée correspond au matériel d'investigation le plus moderne. Les techniques d'exploration de l'intestin grêle par vidéo capsule et de traitement des polypes par plasma argon sont également disponibles.
- **Urologie** : Il s'agit principalement de fibroscopies ou de petites chirurgies.
- **Chirurgie** : Les actes de chirurgie concernent principalement l'ophtalmologie et la chirurgie réparatrice et esthétique. Les pathologies traitées sont également adaptées à une prise en charge ambulatoire. Leur développement dans le pays de Gex évite notamment aux patients et à leurs accompagnants des temps de transport contraignants.
- **Anesthésies** : Celles-ci sont pratiquées par des Médecins Anesthésistes-Réanimateurs dont la consultation préalable est obligatoire et permet de confirmer que toutes les règles de sécurité de l'anesthésie ambulatoire sont respectées. Deux salles d'anesthésie et une salle de réveil avec 5 postes sont équipées avec un matériel moderne et performant, conforme aux impératifs sanitaires et de sécurité.
- **Cardiologie** : l'activité se concentre sur les épreuves d'effort.

Les hospitalisations ou soins externes ont lieu les lundi, mardi, jeudi et vendredi. Les consultations d'anesthésie sont assurées le lundi, le mardi et certains vendredis.

## L'HISTOIRE DE LA CLINIQUE

### **Avril 1998**

L'ARH Rhône-Alpes donne au centre d'endoscopie digestive, le statut d'établissement de santé privé.

### **Mars 2001**

Afin d'améliorer la qualité des soins et les conditions de travail, l'Agence Régionale de l'Hospitalisation de Rhône-Alpes donne son accord, pour le transfert des activités avec ou sans anesthésie dans de nouveaux locaux spécialement conçus pour les soins ambulatoires de proximité.

### **2003**

Inauguration du centre médical Europa et déménagement de CENDANEG dans les nouveaux locaux.

### **2005**

La clinique CENDANEG s'engage dans une démarche qualité et sécurité des soins et obtient en 2006 le trophée QUALITE de l'hospitalisation privée. Depuis elle poursuit cette démarche en permanence en lien avec les exigences de la Haute Autorité de Santé.

### **2009**

Fort de sa qualité de service, et, pour répondre à une demande croissante d'offre de soins ambulatoires, la clinique obtient l'autorisation de l'Agence Régionale d'Hospitalisation Rhône-Alpes pour exercer des activités de chirurgie. Elle adapte son plateau technique dans le respect des dernières normes en la matière afin de développer les activités suivantes : Chirurgie Ophtalmologique, Chirurgie Urologique, Chirurgie Dermatologique et Reconstructrice. L'activité de chirurgie esthétique fait l'objet d'une autorisation depuis juin 2012.

### **2015 - 2017**

La clinique CENDANEG renforce ses activités par l'arrivée de nouveaux praticiens.

### **2017**

L'Agence Régionale de Santé renouvelle l'ensemble des autorisations de l'établissement.

### **2018**

La Haute Autorité de Santé, chargée de l'évaluation de la Qualité des établissements de santé renouvelle la certification A (sans réserve, ni recommandation) de la clinique pour 6 ans.

# INFORMATION DE SANTE & DROITS DES USAGERS

## LES DONNÉES MÉDICALES

Le respect de la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales et de la vie privée est garanti au patient. Médicales ou administratives, informatisées ou non, toutes ces données sont soumises au secret professionnel. Elles peuvent vous être transmises ou communiquées à une personne mandatée, par ses représentants légaux (s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle) ou par les ayant-droit en cas de décès, dès lors que la personne dispose d'un mandat exprès et peut justifier de son identité. Dans ces situations, un formulaire interne, que le médecin vous remettra, devra obligatoirement être rempli complètement et la demande sera honorée dans les délais légaux.

La durée et les modalités de conservation des informations de santé sont précisées dans ces procédures et vous pouvez les consulter. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, vous pouvez exercer, auprès du responsable de l'établissement, vos droits d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données nominatives informatisées vous concernant. L'établissement utilise un système informatique sécurisé, pour échanger les données à caractère personnel vous concernant – dont des données de santé – avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi et intervenant dans votre prise en charge.

Conformément à l'article L. 1110-4 du code de la santé publique, l'établissement dispose de procédures écrites détaillant les conditions de gestion du dossier médical, d'accès à votre dossier et de transmission des informations sur votre santé. Vous pouvez prendre connaissance des moyens mis en œuvre dans l'établissement et faire mention écrite de votre choix sur une fiche de « volonté particulière » modifiable à tout moment. Il peut s'agir :

- de faire part de vos croyances pouvant avoir une incidence sur votre prise en charge médicale,
- de désigner une personne que le médecin devra tenir informée,
- de refuser que votre présence dans l'établissement soit divulguée ou que des informations concernant votre santé soient transmises à d'autres professionnels de santé (médecin traitant par exemple),
- de refuser éventuellement que des proches soient informés ou que certaines informations soient communiquées aux ayant-droit en cas de décès,
- de refuser de la part d'un mineur, de communiquer des informations concernant sa santé aux titulaires de l'autorité parentale,
- du droit d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic et/ou d'un pronostic, sauf affection transmissible.

### Cas particulier des mineurs

Les informations concernant la santé des mineurs sont délivrées à leurs représentants légaux mais également à l'intéressé de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale pour dispenser des soins si le mineur s'y oppose expressément mais dans ce cas, le mineur se fait accompagner par une personne majeure. Le droit d'accès à l'ensemble des informations concernant la santé du mineur est exercé par les titulaires de l'autorité parentale. Mais ce droit est exercé sous réserve de l'opposition du mineur ou de sa demande que les titulaires de l'autorité parentale n'accèdent aux informations concernant sa santé que par l'intermédiaire d'un médecin.

## LES DROITS DES USAGERS

### La personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, lors de votre hospitalisation, l'établissement peut vous proposer la désignation d'une personne de confiance. Cette personne qui peut vous accompagner dans toutes vos démarches, sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit et est révoquée à tout moment. Une fiche est disponible au secrétariat : elle est à remettre au médecin responsable avant votre hospitalisation.

### Les directives anticipées

Les directives anticipées vous permettent d'exprimer le type de soins que vous souhaiteriez recevoir dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté. Il s'agit d'un droit et non d'une obligation. Elles sont valables 3 ans et révoquées à tout moment. Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres personnes les prennent à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître. Ces directives doivent être le plus proche possible de vos valeurs, croyances et convictions, en lien avec les soins. Une fiche de rédaction de vos directives anticipées est disponible à l'accueil et elle est à remettre à votre praticien.

### La commission des usagers

Cette commission est composée de membres de l'établissement et de représentants des usagers nommés par l'ARS, sur proposition d'associations agréées. Elle a pour mission de veiller au respect du droit des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Sa composition est disponible en salle d'attente.

### Les plaintes et réclamations

Vous pouvez manifester à tout moment votre mécontentement en rédigeant une fiche interne de dépôt de plaintes ou de réclamation. Cette fiche est disponible à l'accueil et vous pouvez la compléter sur place ou après votre retour à domicile. Vous pouvez également solliciter les représentants des usagers ou contacter directement l'ARS par mail : [ars.ara-reclamation@ars.sante.fr](mailto:ars.ara-reclamation@ars.sante.fr).

# PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

- 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 œuvre 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.

*circulaire n°- DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées*

*Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).*



**CENDANEG**  
**Centre Médical Europa**  
(Rez-de-Chaussée)

180 route du Nant  
01280 PRÉVESSIN-MOËNS  
Téléphone : 04 50 42 80 25

Site internet : [www.cendaneg.fr](http://www.cendaneg.fr)  
Fax : 04 50 40 17 58

## PRISE EN CHARGE

Votre prise en charge est réalisée dans le cadre administratif d'un séjour en établissement de santé nécessitant quelques formalités indispensables.

### **Vous devez apporter dans tous les cas :**

- Une pièce d'identité, afin de vérifier votre identité
- Le consentement signé et l'engagement de respecter les consignes de sécurité
- La lettre de votre médecin, si vous en avez une
- Votre carte de groupage sanguin si vous en disposez

## DEROULEMENT DE VOTRE SEJOUR

Avant votre arrivée, **respectez les consignes pré-opératoires** qui vous ont été données par le praticien et l'anesthésiste. Elles sont indispensables au bon déroulement de votre intervention. A défaut votre admission pourrait être compromise.

A votre arrivée adressez-vous à l'accueil. La secrétaire vérifiera vos données administratives et vous mettra un bracelet d'identification. Dès que la salle d'intervention sera disponible, vous serez pris en charge par l'équipe soignante. Malgré une programmation tenant compte des temps de réalisation des examens et de l'application stricte des règles de sécurité, nous serons parfois dans l'obligation de vous faire attendre : veuillez d'avance nous en excuser. Après une intervention sous anesthésie, vous serez transféré en salle de réveil. Puis une collation légère vous sera servie. Vous ne pouvez pas apporter de denrée alimentaire. Puis vous passerez au secrétariat pour régler les frais d'hospitalisation restant à votre charge (voir fiche jointe). Vous rejoindrez ensuite la salle de d'attente pour attendre votre accompagnant.

### **IMPORTANT**

Dans le cas d'une intervention ou d'un examen sous anesthésie, l'action du produit anesthésiant pouvant altérer vos réflexes, **vous devrez impérativement prévoir un moyen de transport assisté pour votre retour** (famille, ami ...). La conduite sous l'emprise d'un produit anesthésiant constituant une infraction au code de la route, en aucun cas vous ne serez autorisé(e) à conduire. Par ailleurs le produit anesthésiant ayant des effets prolongés, il vous sera demandé de ne pas rester seul(e) le reste de la journée ainsi que la nuit suivant votre anesthésie.

### **Les visites**

Pour des raisons pratiques de fonctionnement, les visites de votre accompagnant sont possibles uniquement en salle de repos et en salle d'attente, c'est-à-dire quelques minutes après votre arrivée et avant votre départ. Aucun accès n'est autorisé dans la zone opératoire pour les accompagnants, sauf cas très exceptionnels (personnes non communicantes).

### **La lutte contre la douleur**

L'établissement a mis en œuvre un protocole de lutte contre la douleur qui tient compte de votre souhait et des conditions de réalisation des examens. N'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante spécialement formée pour prendre en charge une éventuelle douleur pendant votre hospitalisation.

### **Votre sécurité**

Vous pouvez demander d'inscrire ou de faire inscrire dans votre dossier d'hospitalisation, un message que vous estimez important pour la sécurité de votre prise en charge. Pour cela adressez-vous au praticien ou aux infirmières.

N'apportez aucun effet ou objet personnel de valeur car il ne sera pas possible d'en assurer la protection et l'établissement décline toute responsabilité en cas de pertes ou de vols. Il est également interdit de fumer, de consommer de l'alcool ou d'introduire des animaux dans l'établissement ; les pourboires au personnel sont également interdits. En cas d'incendie, suivez les consignes qui vous sont données par le personnel.

### **Le signalement d'une anomalie**

Si, pendant votre séjour, vous constatez une anomalie liée aux soins y compris organisationnelle, demandez la fiche FSEI (fiche d'événement indésirable) afin d'y faire part de vos constats et éventuelles propositions d'amélioration. La fiche sera étudiée par la commission compétente et une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.

## La prévention des infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections qui ont été contractées durant l'hospitalisation alors qu'elles n'étaient ni en incubation ni présentes lors de l'admission. Nombre d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe à partir de l'environnement hospitalier. Une grande partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'Hygiène Hospitalière, en place dans l'établissement. Ainsi, nous vous sensibilisons à l'importance de l'hygiène des mains par des affiches placées en salle d'attente et dans tous les lieux appropriés. Merci de respecter ces consignes et de nous faire part de vos difficultés.



Les professionnels de santé de la clinique ambulatoire Cendaneg mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), auquel participe officiellement un représentant des usagers, se réunit régulièrement pour élaborer un programme d'actions à mener et faire le bilan de ses activités. L'Unité Opérationnelle en Hygiène assure la mise en œuvre de ces actions par des enquêtes de surveillance, des recommandations de bonnes pratiques et la formation continue en hygiène pour les agents hospitaliers. L'établissement fournit des indicateurs évaluant l'ensemble des actions de lutte contre les infections nosocomiales. Ces indicateurs sont affichés en salle d'attente et sont également publiés sur le site de SCOPE Santé

Vous avez la possibilité de déclarer une suspicion d'infection nosocomiale : pour cela, demandez au praticien ou à la direction de vous fournir une fiche intitulée FSEI. Une fois remplie par vos soins, merci de la remettre sous pli confidentiel au Docteur Philippe FOUILLET, président du CLIN, qui assurera les investigations appropriées et vous fera part des résultats et des décisions prises.

## VOTRE DÉPART

Avant votre départ, les praticiens vous informeront des résultats de votre examen ou de votre intervention et des éventuelles suites à donner et un compte-rendu écrit de votre examen vous sera remis. Il est conseillé de revoir votre médecin habituel qui recevra un compte-rendu et une lettre. **Votre départ n'est possible qu'avec l'autorisation du Praticien et de l'Anesthésiste/Réanimateur.** Les consignes de sécurité vous seront rappelées verbalement et par écrit sur le bulletin de sortie comportant également les coordonnées téléphoniques des médecins intervenants. En cas d'urgence après votre départ, n'hésitez pas à mettre en œuvre les consignes indiquées sur ce bulletin.

## CHECK LIST DES DOCUMENTS

### Documents remis lors de la consultation préalable :

- Votre séjour
- Equipe médicale et frais d'hospitalisation
- Questionnaire de satisfaction
- Consignes pré-opératoires
- Ordonnances pré et post opératoires
- Consentement éclairé
- Questionnaire d'anesthésie
- Devis
- Fiche médicale explicative
- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_

# ÉQUIPE MÉDICALE & FRAIS D'HOSPITALISATION

## LE PERSONNEL MEDICAL DE L'ETABLISSEMENT

### ÉQUIPE MÉDICALE

#### Spécialistes des maladies de l'appareil digestif

SCP des Docteurs Philippe FOUILLET\* et Pierre BERTRAND\*

04 50 42 80 25

#### Spécialistes anesthésistes – réanimateurs

Docteur Gilles ALGAN\*, Docteur Thomas CHARDON\*\*, Docteur Christine DEMARET\*\*

04 50 42 80 25

Docteur Lionel DUMONT\*\*, Docteur Pierre GUERRE-BERTHELOT\*\*,  
Docteur Chahé MARDIROSOFF\*, Docteur Stanislaw PISAREWSKI\*\*, Docteur Françoise TOCHON\*\*

#### Chirurgiens ophtalmologues :

Docteur J. BOVET\*\*, Docteur Ana Maria ARAMBURU, Docteur Maria RODRIGUES

04 50 40 03 24

Docteur Théodore HOJABR\*\*

09 71 16 96 55

Docteur Juan-Luis VALENZUELA\*\*, Docteur Edoardo FIASCHETTI

04 50 99 70 70

Docteur Béatrice CERBULESCU\*\*

04 50 59 87 84

#### Chirurgien plastique et esthétique

Docteur Marianne CERCEAU\*\*

09 81 20 60 77

#### Chirurgien urologue

Docteur Maurice SALEM\*

04 50 81 15 15

#### Cardiologue

Docteur Bruno FONTANET\*

04 50 40 86 33

\* Équipe médicale : Secteur 1 (honoraires conventionnés)

\*\* Équipe médicale : Secteur 2 (honoraires libres)

## L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE ET ADMINISTRATIVE

Les médecins sont assistés dans leur mission par une équipe d'infirmières diplômées d'état, d'un infirmier anesthésiste, d'une aide-opératoire et de deux secrétaires, affectées exclusivement à votre accueil et au fonctionnement du Centre. Chaque professionnel est identifiable au moyen d'un badge et il se présentera lors de votre prise en charge. N'hésitez pas à faire appel à lui en cas de besoin. La directrice assure l'organisation générale et le bon fonctionnement de la clinique, en cas de problèmes graves vous pouvez la solliciter.

## LES HONORAIRES DES PRATICIENS

Les honoraires concernent l'acte médical ou chirurgical et éventuellement d'anesthésie. Leur montant dépend du secteur d'activité du praticien et leur remboursement dépend de votre assurance de base et de votre mutuelle (assuré social ou assurance privée).

Conformément aux tarifs des honoraires affichés dans leur salle d'attente, les praticiens peuvent vous demander d'acquitter avant votre départ, un dépassement éventuel.

Préalablement à votre hospitalisation, n'hésitez pas à demander au praticien concerné le montant de ses honoraires, y compris son éventuel dépassement.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

La Clinique Ambulatoire CENDANEG est conventionnée avec les organismes français d'assurance maladie. Fixés chaque année par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, les frais d'hospitalisation dépendent des actes réalisés.

Ces frais sont pris en charge directement en tiers-payant par les caisses d'assurance maladie française sauf une participation de 18 euros que vous devrez régler sauf exceptions réglementaires.

Concernant les assurances privées, vous devrez régler ce forfait d'hospitalisation.

## VOTRE PRISE EN CHARGE

**Si vous êtes assuré social** (régime général, régime agricole, régime obligatoire des travailleurs non salariés) :

- Une participation de 18 euros sur les frais d'hospitalisation sera demandée conformément à la réglementation, sauf pour les personnes bénéficiant d'un statut particulier (CMU, Affection de Longue Durée en rapport avec l'intervention, etc..)
- Vous bénéficiez du système « tiers-payant » pour le reste des frais d'hospitalisation et pour les honoraires jusqu'au tarif conventionnel (sauf pour une recto-sigmoïdoscopie où s'applique le ticket modérateur), à condition d'apporter votre carte vitale à jour ou une attestation d'ouverture de vos droits. A défaut, vous devrez tout régler.
- Les éventuels dépassements d'honoraires au-dessus du tarif conventionnel demandés par les médecins ou chirurgiens seront à acquitter avant votre départ.

**Si vous êtes adhérent à une autre assurance** (mutuelle, frontalière, privée, organisme international.) :

- Vous devrez acquitter avant votre départ la totalité des honoraires et les frais d'hospitalisation.
- Une estimation préalable du montant global peut vous être fournie sur simple demande. Si vous réglez par chèque, un délai d'encaissement est possible si vous le souhaitez. Votre remboursement dépendra des clauses de votre contrat d'assurance privée.

# CLINIQUE AMBULATOIRE

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous remercions de prendre le temps de remplir le **Questionnaire de Satisfaction** ci-dessous. Vous en trouverez également des exemplaires en salle d'attente. Vous pouvez le déposer dans l'urne prévue à cet effet en salle d'attente, au moment de votre départ ou bien nous le retourner par voie postale dans le mois qui suit votre visite dans notre établissement. Vous pouvez également nous faire part de vos remarques et suggestions pour l'amélioration de l'accueil et de la qualité des soins qui vous ont été prodigués.

Le questionnaire est anonyme et primordial pour nous permettre de garantir à tous nos patients le maintien et l'amélioration de la qualité de leur prise en charge. Les synthèses annuelles des réponses à ce questionnaire sont analysées et communiquées aux représentants des usagers de la CDU.

Nous vous remercions de votre participation.

VOTRE APPRÉCIATION	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Votre accueil				
Votre information par le livret d'accueil				
L'accueil et l'information de votre entourage				
La disponibilité et l'amabilité du personnel soignant				
La prise en charge de la douleur				
La qualité des soins				
Le respect de votre intimité				
L'information donnée par les praticiens				
L'information donnée par l'anesthésiste				

SOINS DISPENSÉS	Chirurgie réparatrice	Ophtalmologie	Endoscopie digestive	Urologie
Avec anesthésie				
Sans anesthésie				

Vos remarques ou suggestions

---



---



---



---



---



---



---



---

La Clinique CENDANEG participe au recueil par la Haute Autorité de Santé, de la satisfaction des usagers, par le biais d'une enquête internet, nommée « e-Satis ». Pour cela, merci de nous indiquer votre adresse mail et vous recevrez quelques semaines après votre intervention, un questionnaire portant sur les soins de chirurgie que vous avez reçus dans notre clinique. En répondant à ce questionnaire, vous participerez activement à la politique qualité de notre établissement et nous vous en remercions vivement

**Vous pouvez également contacter vos représentants des usagers :**

**Madame DUMOLLARD** : Tel : 04.50.41.53.26 / danielle.dumollard@free.fr (ADMD : Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité)

**Monsieur TOURNIER** : Tel : 06.81.11.16.10 / catournier@yahoo.fr (UDAF : Union Départementale des Associations Familiales de l'Ain)