

CLINIQUE CLÉMENTVILLE

Médecine - chirurgie - obstétrique



Oc Santé

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Chirurgie ambulatoire

Retrouvez sur notre site www.oc-sante.fr
toutes les informations sur votre hospitalisation



Bienvenue



Sommaire

- | | |
|--|---|
| 5 Fiche signalétique | 28 Votre confort |
| 6 Un établissement
Oc Santé | 30 Votre sortie |
| 18 Nos engagements | 31 Vos droits |
| 21 Votre parcours
en ambulatoire | 36 Charte de la personne
hospitalisée |
| 23 Préparez
votre entrée | 38 Charte de la personne
en situation de handicap |
| 25 Préparez
votre intervention | 39 Charte de l'enfant
hospitalisé |
| 26 Le jour de votre
intervention | |

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



Nous vous invitons à consulter notre site internet **www.clinique-clementville.fr** pour compléter votre information.



**Clinique
Clémentville**

Chirurgie ambulatoire

Consultations

Anesthésie | Cardiologie |
Chirurgie digestive et gynécologique |
Chirurgie digestive | Chirurgie obésité |
Centre de la douleur | Endocrinologie | Pneumologie |
Gynécologie | Obstétrique | Chirurgie gynécologique |
Chirurgie orthopédique | Nutrition | Pédiatrie

Service des pré-admissions

Laboratoire d'analyses médicales

Scintigraphie - Médecine nucléaire

Maladies et Chirurgie du sein

Cancérologie

MIS Montpellier Institut du Sein

Clem

Centre de soins non programmés





08/04/2022 12:02

Un établissement

Oc Santé

La clinique Clémentville est un établissement du groupe **Oc Santé**, premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie.

2 000 LITS ET PLACES

3 000 SALARIÉS

750 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

5 500 NAISSANCES PAR AN

70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)



OC SANTÉ, C'EST :

**UNE PRISE EN CHARGE
PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE**

**DES ÉQUIPEMENTS
DE POINTE**

**UN SÉJOUR SUR MESURE EN
FONCTION DE VOS BESOINS
ET DE VOS ATTENTES**



**UN RÉSEAU DE SOINS
COMPLÉMENTAIRE
AU SERVICE DU PATIENT**

**DES SOINS DE QUALITÉ
ET SÉCURISÉS**

**UNE EXCELLENCE
TECHNIQUE RECONNUE**

**UN ENGAGEMENT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE FORT**



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourghès



Polyclinique Saint-Roch

**MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE**



Clinique Mont-Louis

**SOINS DE SUITE
ET RÉADAPTATION**



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est

18

établissements de santé



Clinique Saint-Antoine

**HOSPITALISATION
À DOMICILE**



Home Santé H.A.D

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul



Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines

**HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES**



Résidence Renaissance



LA CLINIQUE CLÉMENTVILLE

La clinique Clémentville est un établissement de **Médecine-Chirurgie-Obstétrique** situé au cœur de Montpellier. Établissement privé le plus ancien du cœur de ville, il a su se moderniser pour accueillir notamment aujourd'hui :

- **le premier pôle privé en cancérologie** de Montpellier (chimiothérapie, radiothérapie, chirurgie des cancers mammaires, digestifs, thoraciques, gynécologiques, O.R.L. et maxillo-faciaux, oncologie médicale et onco-hématologie) : en 2020, la Clinique Clémentville s'est équipée d'un 4^e accélérateur de particules dernière génération, robotisé et guidé par l'image : le Cyberknife®
- une **maternité de niveau II A** ainsi qu'un **Centre Périnatal de Proximité** situé à Lunel
- un **pôle chirurgical et médical** : sénologie, orthopédie, chirurgie thoracique et vasculaire, chirurgie viscérale et digestive, chirurgie esthétique, proctologie, chirurgie de l'obésité, O.R.L., gastro-entérologie, médecine interne, pneumologie...

→ ET AUSSI...

- **Un centre de Douleur Chronique**
L'ARS Occitanie a labellisé comme **Structure Douleur Chronique (SDC)** le Centre de la clinique Clémentville dont le responsable est le Dr Claude MANN pour la prise en charge des adultes.
- **Un centre de consultations sans rendez-vous CLEM**
Structure unique sur la Métropole de Montpellier, le CLEM propose une **prise en charge rapide en médecine et en traumatologie, sans rendez-vous**, du lundi au vendredi de 9h à 20 h et le samedi de 9h à 13h. Constitué de médecins généralistes exerçant jusqu'alors au sein de services d'urgences et d'infirmiers, ce centre offre aux patients une alternative aux services d'urgences.

→ CHIFFRES CLÉS

- **191** LITS ET PLACES
- **14 000** SÉJOURS PAR AN
- **2 000** NAISSANCES PAR AN
- **6 800** PASSAGES PAR AN EN AMBULATOIRE
- **13 000** SÉANCES DE CHIMIOTHÉRAPIE PAR AN



→ SPÉCIALITÉS

- ALGOLOGIE - CENTRE DE DOULEUR CHRONIQUE
- ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES
- ANESTHÉSIE - RÉANIMATION
- BIOLOGIE MÉDICALE
- BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
- CANCÉROLOGIE
- CARDIOLOGIE
- CENTRE DE CONSULTATIONS SANS RENDEZ-VOUS - CLEM
- CHIRURGIE BARIATRIQUE
- CHIRURGIE DE LA FACE ET DU COU
- CHIRURGIE DE LA SURDITÉ
- CHIRURGIE DENTAIRE
- CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE
- CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE
- CHIRURGIE ORALE
- CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE
- CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTRICE ET ESTHÉTIQUE
- CHIRURGIE SÉNOLOGIQUE
- CHIRURGIE THORACIQUE ET VASCULAIRE
- CHIRURGIE UROLOGIQUE
- CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE
- DERMATOLOGIE
- GASTRO-ENTÉROLOGIE ET HÉPATOLOGIE
- GYNÉCOLOGIE MÉDICALE
- GYNÉCOLOGIE - OBSTÉTRIQUE
- INFECTIOVIGILANCE
- MÉDECINE GÉNÉRALE
- MÉDECINE INTERNE
- MÉDECINE NUCLÉAIRE
- MÉDECINE VASCULAIRE
- NEUROCHIRURGIE
- NUTRITION
- ONCO-GÉNÉTIQUE
- ONCO-HÉMATOLOGIE
- ONCOLOGIE
- ONCOLOGIE MÉDICALE
- O.R.L.
- PÉDIATRIE
- PNEUMOLOGIE
- PROCTOLOGIE
- RADIODIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE
- RADIOTHÉRAPIE
- SOINS PALLIATIFS
- STOMATOLOGIE





L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Algologie Centre de douleur chronique	
Dr MANN Claude	04 67 57 41 16
Anatomie et Cytologie pathologiques	
Dr ABBEY-TOBY Adje	04 67 61 10 15
Dr ADRIANSEN Aurélie	04 99 23 32 68
Dr BADSI Alena	04 67 61 10 15
Dr BERNARD-DECOT Cindy	04 99 23 32 68
Dr DURAND Luc	
Dr GARNIER Agnès	04 67 61 10 15
Dr GASPARD Catherine	
Dr GIRARDOT Brigitte	04 99 23 32 68
Dr RAMEY Anne-Sophie	
Dr REIS-BORGES Ruth	04 67 61 10 15
Anesthésie - Réanimation	
Dr ALAWOE KOMLAN Jacques	04 67 06 70 73
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr PERNICE Bruno	
Dr PERNICE Jean Laurent	
Dr RIDRAY Fabienne	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr VANNUCCI Charlotte	

Biologie médicale	
Dr BRETON Alain	04 67 92 08 37
Biologie moléculaire	
Dr LAMY Jean-Pierre	04 67 72 10 19
Cardiologie	
Dr CAMBON David	04 67 61 12 50
Dr SCALZI Joseph	
Centre de consultations sans rendez-vous CLEM	
Dr DE LA VILLE MONTBAZON Olivier	04 67 06 73 73
Dr TRESCH Bérangère	
Chirurgie bariatrique	
Dr BLANC Pierre Marie	06 99 10 76 17
Dr SALSANO Vincenzo	06 14 44 37 54
Chirurgie de la face et du cou	
Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr BEC Pascal	04 67 92 28 35
Chirurgie de la surdité	
Dr VANDEVENTER Geoffroy	04 67 92 28 35
Chirurgie dentaire	
Dr ANXIONNAT Céline	04 67 58 66 38
Dr CHERBONNEAU Amélie	04 67 69 15 20
Dr DAVRON Olivier	04 67 84 01 40



Chirurgie gynécologique

Dr DEUTSCH Vincent	04 67 58 11 33
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr DUBOIS Georges	04 67 92 60 68
Dr FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	04 67 58 11 33
Dr MARAUX Barbara	04 67 61 08 80
Dr PONS Michel	04 67 56 25 73
Dr RYO Nicolas	04 67 59 00 50
Dr SADATE Mouhanad	04 67 92 15 07
Dr VANDENBROUCKE Laurent	04 67 61 08 80
Dr VIOT Alexandre	04 67 58 11 33
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50

Chirurgie maxillo-faciale

Dr DELAFOND Clarence	04 99 66 81 54
----------------------	----------------

Chirurgie orale

Dr TOURBAH Bahige	04 67 58 66 38
-------------------	----------------

Chirurgie orthopédique

Dr BATARD Julien	04 99 65 69 28
Dr COLIN Hervé	04 67 00 97 43
Dr DIDELOT Stéphane	04 67 79 50 81
Dr VANNESTE Michel	04 67 54 12 86
Dr VAUJANY Patrick	04 67 58 25 05

Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique

Dr BOUSQUET Philippe	04 67 52 79 99
Dr JORQUERA Franck	04 67 13 81 40

Chirurgie sénologique

Dr BERTRAND Pierre	
Dr HOUPEAU Jean-Louis	04 67 58 08 72
Dr MONRIGAL Emilie	
Dr TRENTINI Frédéric	04 67 58 68 19

Chirurgie viscérale et digestive

Dr BLANC Pierre-Marie	06 99 10 76 17
Dr DUBOIS Georges	04 67 92 60 68
Dr LHOTE Camille	04 67 15 16 17
Dr SALSANO Vincenzo	06 14 44 37 54
Dr SILVESTRI Marta	04 67 06 71 36

Dermatologie

Dr AUGIAS Didier	04 67 96 16 16
Dr MAURY Géraldine	

Gastro-entérologie et hépatologie

Dr ANDREANI Hubert	04 67 92 02 82
Dr BLANC Christophe	04 67 15 16 17
Dr CHAZE Iphigénie	04 67 02 20 06
Dr DIDELOT Jean-Michel	04 67 87 17 12
Dr FEDKOVIC Yvan	04 67 22 33 33
Dr LHOTE Camille	04 67 15 16 17
Dr MILLAN François	04 67 03 39 88



L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Gynécologie Obstétrique

Dr BENEZECH-LIOUX Claude	04 67 61 08 80
Dr COHEN-FAURE Patricia	04 67 27 21 27
Dr DEBOUARD Véronique	04 67 12 28 94
Dr DEUTSCH Vincent	04 67 58 11 33
Dr FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr FILIPPI Béatrice	04 67 02 77 70
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	
Dr GROSJEAN Jacques	04 67 68 04 91
Dr MALGOIRE Bruno	04 67 61 08 80
Dr MARAUX Barbara	04 67 56 25 73
Dr PONS Michel	
Dr RYO Nicolas	04 67 59 00 50
Dr SADATE Mouhanad	04 67 92 15 07
Dr VANDENBROUCKE Laurent	04 67 61 08 80
Dr VIGNAL Jacques	04 67 58 11 33
Dr VIOT Alexandre	

Médecine générale

Dr ASTAING Julien	04 67 06 70 64
Dr FLANDRE Adrien	04 48 20 09 10
Dr NASR Wafaa	04 48 20 09 55
Dr PICHOL Laura	04 48 20 09 11

Médecine nucléaire

Dr AL TABAA Yassine	04 67 92 27 70
Dr CADOUR Nour	
Dr COLLET Henri	
Dr COMTE Frédéric	
Dr SIBILLE Louis	

Médecine vasculaire

Dr EZZAKI Khalil	04 67 84 44 31
Dr ABERLIN CARRAUT Christine	04 67 83 37 91

Neurochirurgie

Dr HEYMAN Dain	04 67 66 66 95
----------------	----------------

Nutrition

Dr CHEVALLIER Laurent	04 67 02 49 04
-----------------------	----------------

Onco-génétique

Pr PUJOL Pascal	04 67 92 61 55
-----------------	----------------

Oncologie

Dr BECHT Catherine	04 67 92 61 55
Dr BEGUIER Emmanuel	
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr JACQUOT Stéphane	
Dr LAFFORGUE Béatrice	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr MENDES William	
Dr TOLEDANO Ivan	
Dr VILLANUEVA Cristian	



Onco-hématologie

Dr AUGER-QUITTET Sophie 04 67 06 71 10

Oncologie médicale

Dr BECHT Catherine
Dr GUARDIOLA Emmanuel
Dr MENDES William
Dr VILLANUEVA Cristian

04 67 92 61 55

O.R.L.

Dr ABRAMOVICI Laurent
Dr BEC Pascal
Dr BENGUIGUI Claude
Dr CARLES Guillaume
Dr VANDEVENTER Geoffroy

04 67 92 28 35

04 67 03 39 80

04 11 93 27 21

04 67 92 28 35

Pédiatrie

Dr ALAUZET Fabien
Dr BOYER Frédérique
Dr DIEULANGARD Françoise
Dr FULLAGAR Pascale
Dr GOUDARD Emeric
Dr KHERBAOUI Louisa
Dr LIAUTAUD Arthur

04 67 12 66 56

04 67 61 93 69

04 67 41 33 56

04 67 59 45 51

04 99 77 08 46

04 67 61 93 69

04 67 84 96 01

Pneumologie

Dr CLAVEL Robert
Dr DUBOEUF Frédérique
Dr SALAMA Marine
Dr SHBAT Abdul Munim

04 67 92 07 19

Proctologie

Dr DIDELOT Jean-Michel 04 67 87 17 12

Radiodiagnostic et imagerie médicale

Dr BENAZECH Paul
Dr BENIS Jérôme
Dr BENNANI Kamil
Dr FONTAINE Anne
Dr GASNER Adeline
Dr GRANIER Cécile
Dr KESSLER Nicolas
Dr LARBI Ahmed
Dr LONJON Julie
Dr MATHIAS Julien
Dr RAGU Nathalie

04 67 92 88 73

Radiothérapie

Dr BEGUIER Emmanuel
Dr GRAPIN Mathieu
Dr JACQUOT Stéphane
Dr LAFFORGUE Béatrice
Dr LAUCHE Hervé
Dr LAUCHE Olivier
Dr TOLEDANO Ivan

04 67 92 61 55

Stomatologie

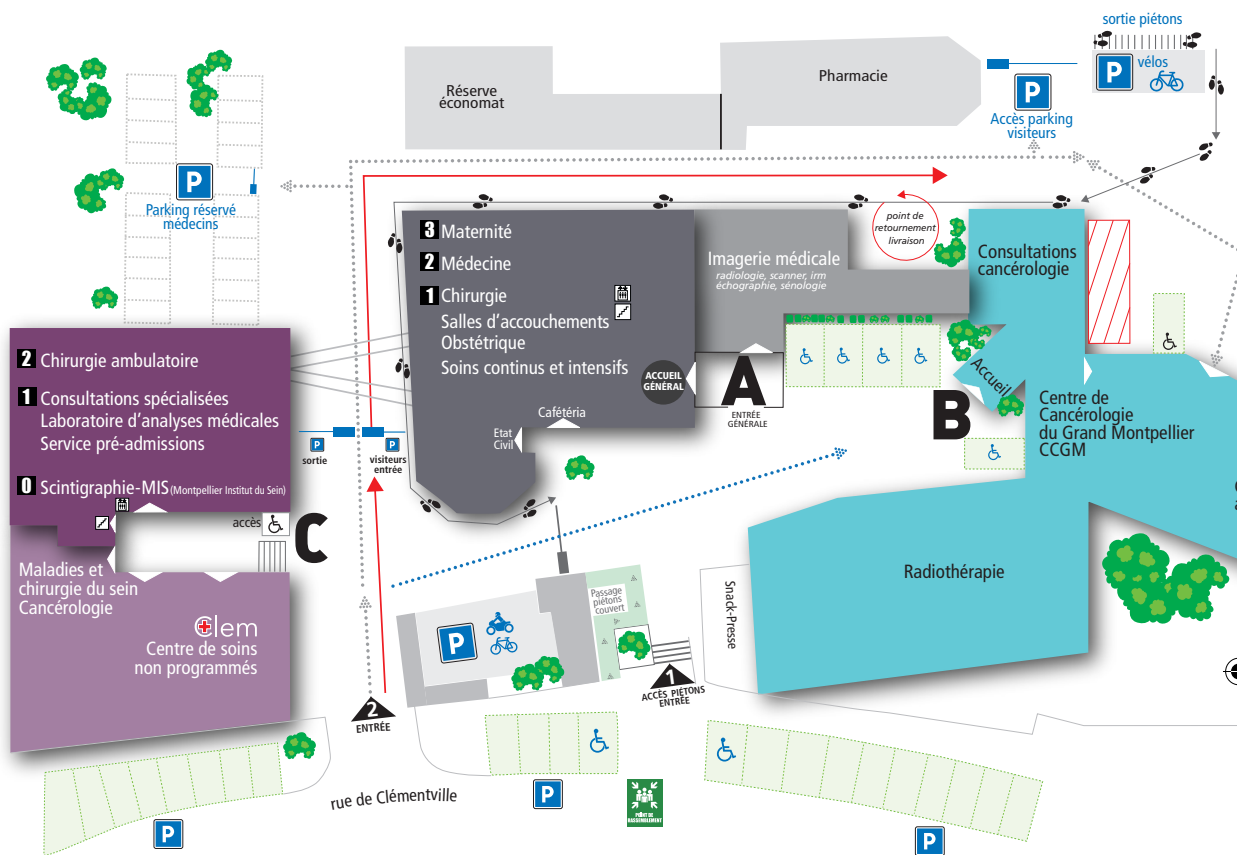
Dr NICOLAS Pierre
Dr TAKADOUM Sarah
Dr TOURBAH Bahige

04 67 58 66 38

04 34 00 01 75

04 67 58 66 38

PLAN DE LA CLINIQUE





L'ORGANISATION MÉDICALE

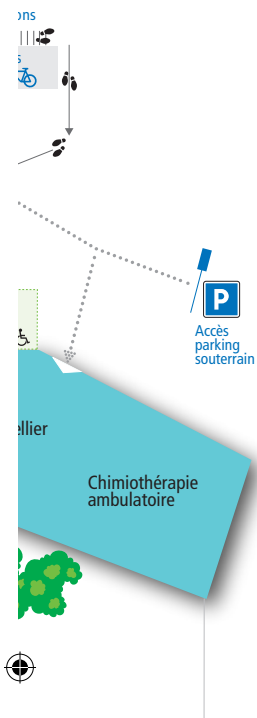
→ LES ÉQUIPES

150 praticiens assistés par des équipes soignantes qualifiées assureront vos soins dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

La clinique est dotée de **plateaux techniques et d'équipements à la pointe.**

- **10** SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
- **2** SALLES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE (SSPI)
- **2** SALLES DE PRÉ-ANESTHÉSIE
- **6** LITS DE SOINS INTENSIFS
- **12** LITS DE SURVEILLANCE CONTINUE
- **5** SALLES D'ACCOUCHEMENT ET
1 SALLE D'ACCOUCHEMENT NATURE
- **1** SALLE DE RÉANIMATION NÉONATALE
- **1** SERVICE DE NÉONATOLOGIE DE NIVEAU II A
- **13** LITS DE SOINS PALLIATIFS
- **1** CENTRE DE DOULEUR CHRONIQUE
- **1** CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE (IRM, SCANNER, RADIOLOGIE, ÉCHOGRAPHIE...)
- **1** LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
- **1** CABINET DE MÉDECINE NUCLÉAIRE (SCINTIGRAPHIE ET TEP SCAN)



CONTACTS UTILES

STANDARD DE LA CLINIQUE

04 67 06 70 00

SERVICE AMBULATOIRE

04 67 06 70 02

NUMÉRO D'URGENCE

(EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE AMBULATOIRE)

04 67 06 70 04

CENTRE DE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES (CLEM)

04 67 06 73 73

CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

04 67 06 70 73

CENTRE RÉFÉRENT DOULEUR

04 67 57 41 16

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

04 67 92 08 37

CABINET DE SCINTIGRAPHIE (SCINTIDOC)

04 67 92 27 70

CABINET DE RADIOLOGIE - IMAGERIE MÉDICALE I-SERIS

04 67 92 88 73

CABINET DE RADIOTHÉRAPIE

04 67 92 61 55



ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ PARKING



Un **parking** est accessible aux patients et aux visiteurs par l'entrée principale de la clinique. Les tarifs TAM de ce parking sont affichés aux bornes d'entrée.

→ TRANSPORTS EN COMMUN



Tramway : ligne 3 (Lattes Centre - Pérols / Juvignac) - Arrêt « Astruc ». Puis prendre la rue de Clémentville.



Bus : ligne n° 10 (Celleneuve / Aiguelongue) - Arrêt « Saint-Gabriel ».



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Clémentville s'inscrit dans une **démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité** des soins proposés.

En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Clémentville le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une nouvelle preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de ses points forts dont notamment la qualité de prise en charge des patients.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

La Haute Autorité de Santé met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le site www.has-sante.fr.

→ IDENTITOVIGILANCE



Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment. **De plus un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans les services de soins.**

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION « PATIENT TRACEUR »



Les équipes soignantes évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « Patient traceur » consiste à **évaluer la prise en charge du patient depuis l'entrée dans l'établissement en prenant en compte son expérience propre**. Vous pourrez être amené à répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins. Vous avez la liberté de réaliser, ou non, cet entretien.

→ LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La clinique Clémentville est classée A dans sa catégorie.

Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) est en place au sein de la clinique. Cette équipe qui se réunit plusieurs fois par an, élabore le programme d'actions visant à l'amélioration continue de nos pratiques.

La clinique Clémentville fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales : surveillance des infections de site opératoire, surveillance des infections en maternité, surveillance des bactéries multi résistantes, surveillance des accidents d'exposition au sang et une surveillance microbiologique de l'environnement. Les infections associées aux soins (IAS) sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner les patients, les visiteurs et le personnel.



Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains) nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à utiliser le flacon de solution hydro alcoolique mis à disposition dans votre chambre pour réaliser une hygiène des mains de 30 secondes.

→ PRISE EN CHARGE SÉCURISÉE DE VOS MÉDICAMENTS



Si vous suivez un traitement médical :

- N'oubliez pas de le signaler à votre chirurgien ou médecin ainsi qu'à l'infirmier(e) lors de votre entrée,
- Apportez obligatoirement l'original de l'ordonnance de votre médecin traitant.

Vos médicaments personnels seront retirés par le personnel soignant à votre arrivée et vous seront restitués à votre sortie pour éviter toute erreur médicamenteuse.

Votre traitement médical personnel pourra être suspendu pendant la durée de l'hospitalisation, pour éviter les surdosages ou interactions médicamenteuses. Faites confiance à l'équipe médicale du service pour la reconduction ou l'arrêt de votre traitement personnel. En aucun cas, vous ne devez prendre votre traitement de façon autonome.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Dans cet établissement, **nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

- EN RÉPONDANT À VOS QUESTIONS,
- EN VOUS EXPLIQUANT LES SOINS QUE NOUS ALLONS VOUS FAIRE ET LEUR DÉROULEMENT,
- EN UTILISANT LE OU LES MOYENS LES MIEUX ADAPTÉS.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la clinique Clémentville ont décidé de s'engager dans une politique de développement durable, conscients des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement. Celle-ci s'inscrit de fait dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins mise en place depuis de nombreuses années. Cet engagement est fondé sur trois axes :

- **ENVIRONNEMENTAL** : réduire nos impacts sur l'environnement,
- **SOCIAL** : promouvoir la qualité de vie au travail,
- **ÉCONOMIQUE** : maîtriser les coûts par une politique d'achat éco-responsable.



SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique Clémentville est équipée d'un système de vidéo-surveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins.

Le délai de conservation des enregistrements est de 3 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr. Le pouvoir d'appréciation des responsables est limité à la vérification de l'intérêt à agir, au respect du droit des tiers et au déroulement des procédures engagées devant les juridictions.

Votre parcours en ambulatoire



ACCUEIL DU SERVICE AMBULATOIRE

DU LUNDI AU VENDREDI DE

7H À 20H

TÉLÉPHONE

04 67 06 70 02

NUMÉRO D'URGENCE (EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE)

04 67 06 70 04





Votre praticien vient de vous remettre ce passeport ambulatoire. Il vous a communiqué la date et l'heure de votre intervention. Cet horaire est indicatif et vous sera confirmé la veille de votre intervention.

1 - MA CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

- À l'issue du rendez-vous avec le praticien, je prends rendez-vous avec l'anesthésiste afin de convenir d'une consultation de pré-anesthésie.

2 - MA PRÉ-ADMISSION

- Je prévois d'envoyer de manière dématérialisée les documents nécessaires à la pré-admission.

3 - L'APPEL DE LA VEILLE

- Une secrétaire de la Clinique me contacte la veille de l'intervention pour me donner l'heure d'arrivée et préparer mon intervention.
- Le numéro avec lequel vous serez appelé est le 04 67 06 70 69.

4 - MON INTERVENTION/EXAMEN

- Le jour de mon intervention/examen, je me rends au secrétariat de chirurgie ambulatoire à l'heure qui m'a été indiquée la veille.

5 - MA SORTIE

- J'ai prévu pour ma sortie un accompagnant. Je sors à l'heure indiquée par les médecins, avec les documents et informations nécessaires. Je ne peux en aucun cas repartir seul après une anesthésie générale.

6 - MON SUIVI POST-OPÉATOIRE

- Un(e) infirmier(e) de la Clinique me contacte le lendemain de mon intervention pour mon suivi post-opératoire, ainsi que pour répondre à mes éventuelles questions.



Préparez votre entrée

VOTRE CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

- **Au plus tard 48 heures** avant votre intervention/examen
- **Pour prendre rendez-vous** : 04 67 06 70 73
ou **www.monrendezvousdanesthesie.fr**
(rubrique cabinet d'anesthésie de la clinique Clémentville)

Merci de vous y rendre muni(e) des documents suivants :

- Livret d'accueil
- Questionnaire d'anesthésie complété et signé
- Fiche de consentement éclairé complétée et signée
- Formulaire de désignation d'une personne de confiance
- Carte Vitale à jour
(à défaut, une attestation d'ouverture des droits)
- Attestation de prise en charge de la mutuelle et carte de mutuelle à jour
- Carte d'identité ou passeport (original) ou un titre de séjour
- Courrier du médecin traitant mentionnant votre traitement personnel (uniquement si vous avez un traitement en cours), antécédents et allergies
- L'ensemble de vos examens complémentaires se rapportant à votre intervention/ examen



Si vous possédez un Dossier Médical Partagé (DMP), informez le professionnel qui réalise votre pré-admission. Pour plus d'informations : <https://www.dmp.fr/>.

À l'issue de cette consultation, l'anesthésiste confirmera votre prise en charge en ambulatoire.

En cas d'anesthésie locale, il n'est pas nécessaire de réaliser une consultation de pré-anesthésie.

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Pour réaliser votre pré-admission, vous devez adresser à la clinique, de manière dématérialisée, les éléments suivants :



votre
carte d'identité ;



votre carte de sécurité
sociale
(carte Vitale et attestation
correspondante) ;



votre carte d'affiliation
à une mutuelle
(si vous en avez une) ;

- votre formulaire de **préadmission** rempli et signé ;
- votre formulaire de **personne de confiance** rempli et signé.

Si vous n'êtes pas en mesure d'adresser ces documents préalablement à votre entrée, vous pouvez être reçu dans l'établissement de 08h30 à 15h00.

PRISE EN CHARGE DES MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

→ SI UN MINEUR SE FAIT OPÉRER :

- **Le consentement d'autorisation d'opérer** écrit des deux parents ou représentants légaux sera demandé. En l'absence de ces documents, l'intervention sera reportée,
- Dans l'hypothèse où les parents ou représentants légaux seraient séparés ou divorcés, **tous deux seront prévenus et consultés** pour toute décision importante concernant l'enfant, une photocopie de la carte d'identité doit être présentée,
- **La présence d'au moins un parent** dans l'établissement tout au long de la prise en charge de l'enfant est impérative,
- **Pour les enfants de moins de 10 ans**, la présence d'un deuxième accompagnant est nécessaire pour assister l'enfant à l'arrière du véhicule lors du retour à domicile.

→ SI UN MAJEUR PROTÉGÉ SE FAIT OPÉRER :

- **S'il est en mesure** de prendre une décision personnelle éclairée : il doit remplir le consentement aux soins.
- **S'il n'est pas en mesure** de prendre une décision personnelle éclairée : Son tuteur doit remplir une autorisation d'opérer.

Préparez votre intervention



VOTRE ACCOMPAGNANT

J'organise mon retour à domicile en prévoyant une personne pour me raccompagner après l'intervention. La présence d'un accompagnant est indispensable, puisqu'il vous est formellement interdit de quitter l'établissement seul après une anesthésie générale. Prévoyez une personne valide et responsable pour vous raccompagner à l'issue de votre intervention/examen, et ce, quel que soit le moyen de transport choisi (transport en commun, etc.).

Selon avis du praticien et de l'anesthésiste, il peut être demandé qu'après votre sortie un accompagnant reste auprès de vous lors de la première nuit suivant votre intervention.
Votre praticien évaluera avec vous la nécessité de vous prescrire un transport adapté.

LA VEILLE

- Une secrétaire vous communiquera par téléphone **l'heure définitive de votre convocation** et fera un point avec vous sur l'organisation de votre séjour et les consignes pré-opératoires à respecter.
- Vous devez procéder à la **dépilation de la zone opératoire** uniquement si celle-ci vous a été prescrite par votre praticien. L'utilisation du rasoir est formellement interdite. Vous pouvez utiliser une tondeuse si celle-ci a préalablement été bien nettoyée. Si vous utilisez une crème dépilatoire, un test doit être réalisé 24 heures avant l'intervention/examen afin d'écartier tout risque d'allergie. Dans le cas où vous ne pouvez pas prendre en charge votre dépilation, elle sera réalisée par l'équipe soignante le jour de votre intervention/examen.

Le jour de votre intervention

RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS

→ LES INDICATIONS PRÉ-OPÉRATOIRES

- Arrêter de manger 6 heures avant votre intervention.
- Consommer uniquement de l'eau, du thé ou du café, mais arrêter de boire 2 heures avant l'intervention.
- Ne pas consommer de boissons alcoolisées au moins 12 heures avant l'intervention.
- Ne plus fumer 6 heures avant l'intervention.
- Retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Prévoir une tenue propre (jamais portée) et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoir un moyen de paiement et amener vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).

→ LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

- À réaliser le jour de l'intervention, à la maison, au maximum 4 heures avant l'entrée en chirurgie ambulatoire (savon antiseptique prescrit par le chirurgien, ou savon doux unidose ou shampoing habituel).

→ COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE ?



1. Enlever le vernis, couper et nettoyer les ongles des mains et des pieds



2. Mouiller le corps et les cheveux du haut vers le bas



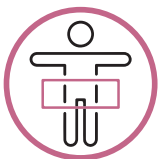
3. Appliquer le savon en commençant par les cheveux et faire mousser



4. Laver ensuite le visage et le cou en insistant derrière les oreilles



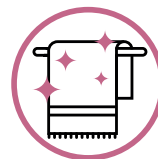
5. Insister sur les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et les pieds



6. Savonner en dernier la région génitale puis la région anale



7. Rincer abondamment du haut vers le bas



8. Se sécher avec une serviette propre et revêtir une tenue propre

Renouveler les étapes 3 à 7 UNE SECONDE FOIS en respectant la même méthode.

→ VOTRE ENTRÉE

- Présentez-vous à l'accueil du service de chirurgie ambulatoire (bâtiment C, 2^{ème} étage) à l'heure de convocation.

Votre prise en charge par le personnel soignant et donc votre installation dans le service ne se fait pas par ordre d'arrivée, mais par ordre de passage au bloc.

Une secrétaire se chargera de votre accueil.

→ VOTRE PRÉPARATION

Le personnel soignant vous mettra votre bracelet d'identification et procédera aux vérifications préopératoires nécessaires à votre intervention/examen. Vous devrez revêtir la tenue préopératoire (sans aucun sous-vêtement).

→ VOTRE ENTOURAGE

- **La présence de visiteurs est limitée à un seul accompagnant, hors situation particulière.**
Pour les enfants, deux accompagnants sont autorisés.

CONSIGNES SPÉCIFIQUES À L'ENDOSCOPIE

→ PRÉPARATION POUR UNE COLOSCOPIE, GASTROSCOPIE, FIBROSCOPIE

- Être à jeun selon les consignes données par l'anesthésiste.
- Présenter votre bilan biologique préopératoire (si un bilan a été prescrit par votre médecin) à l'infirmier(e) qui vous accueillera.
- Cas particulier : la coloscopie courte réalisée sans anesthésie ne nécessite pas d'être à jeun.

→ PRÉPARATION POUR UNE COLOSCOPIE

- Respecter les consignes de préparation colique données par votre médecin.
- En cas de problème survenu pendant la préparation ou si vous n'avez pas pu effectuer la préparation dans sa totalité, vous devez impérativement le signaler à l'infirmière qui vous accueillera.
- Une mauvaise préparation colique peut entraîner le report de votre intervention.

→ APRÈS VOTRE EXAMEN

Après l'examen, vous passerez par la salle de réveil. De retour dans le service, la sortie ne se fait qu'après accord de votre gastro-entérologue ou de votre pneumologue et selon les consignes de l'anesthésiste.

→ APRÈS VOTRE INTERVENTION

Vous serez pris(e) en charge par le personnel de la salle de réveil, sous le contrôle de l'anesthésiste. Vous serez ensuite raccompagné dans le service où une collation vous sera servie selon avis de votre praticien.

Votre confort

→ PACK CONFORT AMBULATOIRE

— Chambre particulière - TV - WiFi

Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil du service ambulatoire.

→ CAFÉTÉRIA

— Du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30.

NOS SERVICES

→ INTERPRÈTES



Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est à votre disposition à l'accueil.

→ VALEURS



La clinique met à votre disposition des **coffres individuels** dans chaque chambre pour vos effets personnels. Cependant, nous vous conseillons de ne prendre aucun objet de valeur. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

→ VOS APPAREILS ET PROTHÈSES MÉDICALES

Pour votre confort, la clinique vous offre la possibilité de conserver vos **lunettes, appareils auditifs** et **dentaires** ou **autres prothèses** jusqu'à votre arrivée au bloc opératoire. Ils seront conservés près de vous le temps de votre intervention/examen dans une pochette prévue à cet effet.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

→ PATIENTS

Nous vous remercions de respecter la tranquillité et le repos des autres patients.

→ HYGIÈNE



Nous vous conseillons de vous laver les mains avant d'entrer et après être sorti de votre chambre, de préférence avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition. Éviter de toucher le matériel médical. Éviter les fleurs, les plantes en pot sont à proscrire. Les animaux ne sont pas admis dans la clinique. Vous devez signaler toute maladie contagieuse au médecin ou à l'équipe de soins.

→ DÉGRADATIONS

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

→ TABAC



Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement. Pour les mêmes règles d'hygiène et de sécurité, **l'usage de la cigarette électronique est strictement interdit** dans les chambres ainsi que dans l'enceinte de l'établissement.

Il existe une **consultation de tabacologie**. Adressez-vous aux médecins.

Votre sortie

- UNIQUEMENT APRÈS **AUTORISATION DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE**.
- **UNE LETTRE DE SORTIE** VOUS SERA REMISE.
- **IL VOUS EST FORMELLEMENT INTERDIT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT SEUL(E)**.

Avant de quitter l'établissement, l'ensemble des documents médico-administratifs relatifs à votre séjour vous sera remis (ordonnance, certificat médical, arrêt de travail si nécessaire, etc). Les factures acquittées relatives au paiement de votre séjour vous seront remises à votre entrée, si votre dossier est complet, ou vous seront transmises après la finalisation totale du dossier.

→ NOS RECOMMANDATIONS POST-OPÉRATOIRES

Jusqu'au lendemain de votre intervention, vous devez :

- **Ne pas conduire** et ne pas utiliser d'appareil potentiellement dangereux.
- **Ne pas boire d'alcool**.
- **Différer toute décision importante**, votre vigilance peut être diminuée.
- **N'absorber que les médicaments prescrits** par votre praticien et par l'anesthésiste.

Le lendemain de votre intervention, le personnel soignant du service ambulatoire vous appellera afin d'assurer votre suivi post-opératoire et de répondre à vos éventuelles questions.



Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre médecin sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le médecin, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)



Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition **avant un délai minimum de 48 heures** après votre demande et **au plus tard dans les huit jours**. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site **www.clinique-clementville.fr**, « rubrique RGPD - données personnelles ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®** qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans **ViaTrajectoire®** font l'objet d'un enregistrement.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.



PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

“

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

”

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la directrice des soins et pendant son absence à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

SOUTIEN AUX FAMILLES

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux malades ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès de la responsable de votre service. Deux psychologues sont présentes sur l'établissement, ainsi qu'une assistante sociale qui peut vous aider dans vos démarches. Vous pouvez les contacter soit par l'intermédiaire du personnel soignant, soit par l'intermédiaire de votre médecin.



VOTRE SATISFACTION

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches.

Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes, lors de votre séjour et une fois de retour à votre domicile, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Articles R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge.

Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement. L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (une fiche informative est à votre disposition à l'accueil). L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Docteur Vincent DEUTSCH**, *Président de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME)*
- **Docteur Henri TOUBOUL**, *en qualité de médecin médiateur*
- **Docteur Olivier DE LA VILLE MONTBAZON**, *en qualité de médecin médiateur suppléant*
- **Madame Claire MARGARIT**, *Directrice de la clinique Clémentville, en qualité de représentant légal de l'établissement*
- **Madame Katia VALATS**, *en qualité de coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins*
- **Madame Marion GHIRON**, *en qualité de responsable qualité*
- **Madame Annie-Claude LERICHE**, *en qualité de représentant des usagers*
- **Madame Laurence MICOUIN**, *en qualité de représentant des usagers*

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.



Charte de la personne hospitalisée

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 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.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la surveillante du service. Il existe également en différentes langues à l'accueil de l'établissement et aux urgences.



Charte de la personne en situation de handicap

1

Favoriser la participation active
des proches et/ou des aidants

2

Veiller au maintien
de l'autonomie

3

Améliorer l'accessibilité
à la Clinique

4

Anticiper et coordonner la sortie

5

Anticiper les besoins

6

Améliorer l'accès aux blocs
techniques

7

Adapter le circuit de prise
en charge des urgences

8

Évaluer les aptitudes et réévaluer les
besoins au cours de l'hospitalisation

9

Adapter la prise en charge de la douleur



Charte de l'enfant hospitalisé

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



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 encourage les parents à rester près de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire 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.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs 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 toutes circonstances.

**18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS**



MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire (Montpellier - 34)

Clinique Mont-Louis (Paris 11^e)

Clinique Paris-Bercy (Charenton-Le-Pont - 94)

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch (Montpellier - 34)

Clinique Clémentville (Montpellier - 34)

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès (Castelnau-le-Lez - 34)

Rééducation neurologique

Clinique Plein Soleil (Montpellier - 34)

Soins de suite polyvalents

Clinique Fontfroide (Montpellier - 34)

Rééducation de l'appareil locomoteur, réadaptation cardiaque, EVC-EPR

Clinique Les Oliviers (Gallargues-le-Montueux - 30)

Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle, Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella (Vérargues - Entre-Vignes - 34) - Psychiatrie

Clinique La Pergola (Béziers - 34) - Psychiatrie

Clinique Saint-Martin de Vignogoul (Pignan - 34)

Psychiatrie

Clinique Saint-Antoine (Montarnaud - 34)

Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Les Glycines (Montpellier - 34) - EHPAD

Les Lavandes (Florensac - 34) - EHPAD

Les Terrasses des Glycines (Montpellier - 34)

Résidence senior

Retraite Renaissance (Montady - 34) - EHPAD

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier - 34)

Oc Santé

www.oc-sante.fr

f in t i

CLINIQUE CLÉMENTVILLE

Médecine - chirurgie - obstétrique

25, rue de Clémentville
34070 Montpellier

TEL 04 67 06 70 00 / FAX 04 67 06 70 01
secretariatd@clinique-clementville.fr