

POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

Médecine - chirurgie - maternité



**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

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



Bienvenue

Saint Roch

URGENCES >>

Sommaire

4	Un établissement Oc Santé	22	Votre séjour
14	Nos engagements	27	Votre sortie
16	Votre accueil et admission	29	Vos droits
18	Votre prise en charge en chirurgie ambulatoire	34	Charte de la personne hospitalisée
20	Douche préopératoire en hospitalisation complète	35	Charte de la personne en situation de handicap

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.cl-st-roch.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement

Oc Santé

La **polyclinique Saint-Roch** 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 POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

La polyclinique Saint-Roch est un établissement de **Médecine-Chirurgie-Obstétrique**. Son projet médical, reconnu au niveau régional et national, s'articule autour de plusieurs pôles de référence :

- **Femme-Mère-Enfant** (3^e maternité privée de France en nombre de naissances, pédiatrie et chirurgie infantile, gynécologie-obstétrique, centre FIV),
- **Chirurgie orthopédique, Unité Péri-Opératoire Gériatrique,**
- **Urgences et SOS Main,**
- **Ophtalmologie,**
- **Médecine interne, gériatrie et endocrinologie,**
- **Chirurgie oro-faciale,**
- **Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique...**

Un centre de consultations médicales (**Centre médical Saint-Roch**), situé sur le parvis de la polyclinique, regroupe également une grande diversité de médecins spécialistes.

→ ET AUSSI

Une offre pédiatrique complète : Oc Pédiatrie

La prise en charge proposée par Oc Pédiatrie s'articule autour de 4 unités :

- **Consultations pédiatriques non programmées** : une équipe de pédiatres accueille, sans rendez-vous, les enfants de 0 à 16 ans, 7 jours sur 7 de 9h à 21h.
- **Consultations pédiatriques spécialisées** (néonatalogie, gastro-entérologie et hépatologie, chirurgie orthopédique, chirurgie viscérale, urologie, ophtalmologie, cardiologie, neurologie...).
- **Unité médico-chirurgicale.**
- **Néonatalogie** : unité de niveau II A accueillant les nouveau-nés prématurés, de petit poids de naissance ou présentant une pathologie mineure et disposant d'un espace parents-enfants « Koala ».

Un service d'urgences 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Premier centre privé d'urgences d'Occitanie, le service des urgences de la polyclinique Saint-Roch assure une prise en charge de toutes les urgences médicales et chirurgicales. Un **SOS Main** y propose également une prise en charge globale et spécialisée dans une unité entièrement dédiée.

Un Centre d'Aide Médicale à la Procréation

Le Centre d'Aide Médicale à la Procréation de la Polyclinique Saint-Roch fait partie des 10 plus gros centres français de traitement de la stérilité. Il est aussi le premier Centre de FIV de la région Occitanie.

→ CHIFFRES CLÉS

- **+ DE 400** SALARIÉS
- **+ DE 180** MÉDECINS LIBÉRAUX
- **251** LITS ET PLACES
- **35 000** SÉJOURS PAR AN
- **24 000** PASSAGES EN AMBULATOIRE
- **3 500** NAISSANCES PAR AN
- **44 500** PASSAGES AUX URGENCES PAR AN
- **15 000** CONSULTATIONS PÉDIATRIQUES NON PROGRAMMÉES PAR AN
- **1 100** FIV PAR AN

LE PLATEAU TECHNIQUE

Une **offre de soins complète en médecine, chirurgie et obstétrique** bénéficiant d'un plateau technique diversifié et performant centré sur la sécurité du patient :

- 22 salles de bloc opératoire
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)
- 2 salles de pré-anesthésie
- 1 service de soins continus
- 4 salles de pré-travail
- 7 salles d'accouchement et 1 salle d'accouchement nature
- 2 salles de césarienne et 1 salle de surveillance post-interventionnelle dédiée à la maternité
- 1 cabinet d'imagerie médicale (scanner, radiographie)
- 1 laboratoire de biologie médicale
- 1 centre d'Aide Médicale à la Procréation
- 1 salle de réanimation néo-natale
- 1 service de néonatalogie



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Pascale MOSCHETTI, Directrice.

Cécile KAUZ, Directrice Adjointe.

Thierry DELANDE, Attaché de Direction, Responsable des Services Administratifs.

Sandrine FABRE, Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques

La liste des responsables de pôles est disponible sur le site internet de la clinique www.cl-st-roch.fr.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et le grade de chaque agent sont indiqués sur leurs badges.

CONTACTS UTILES



- **Standard de la polyclinique** : 04 67 61 88 88
- **Accueil du service des urgences** : 04 67 61 88 00
- **Consultation de pré-anesthésie** :
 - **Accueil** : 04 67 61 88 39
 - **Prise de rendez-vous** : 04 67 61 88 55
- **Centre de consultations pédiatriques non programmées** : 04 67 61 27 80
- **Consultations pédiatriques spécialisées** : 04 67 61 88 50
- **Espace « Bien-Être Maternité »** : 04 67 61 50 00
- **Centre d'orthogénie** : 04 67 61 27 36
- **Institut Montpellierain de la Main (IMM) et SOS Main** : 04 67 06 90 69
- **Cabinet de radiologie - Imagerie médicale IMACAM** : 04 99 61 41 41
- **Laboratoire de biologie médicale INOVIE** : 04 67 52 00 42
- **Centre de Procréation Médicalement Assistée** : 04 67 04 38 55

Prise de rendez-vous en ligne : Doctolib.fr (Polyclinique Saint-Roch - Oc Santé)

ACCÈS ET STATIONNEMENT



- La polyclinique dispose d'un parking souterrain payant ouvert 24h/24.



- **Tramway ligne 2** (Jacou / St-Jean de Védas centre) arrêt "Sabines".

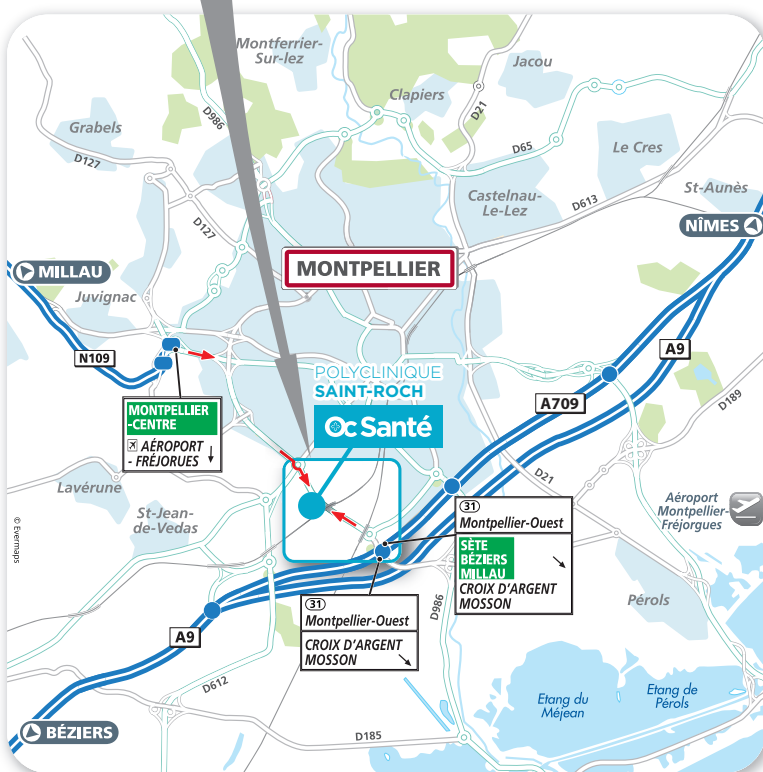
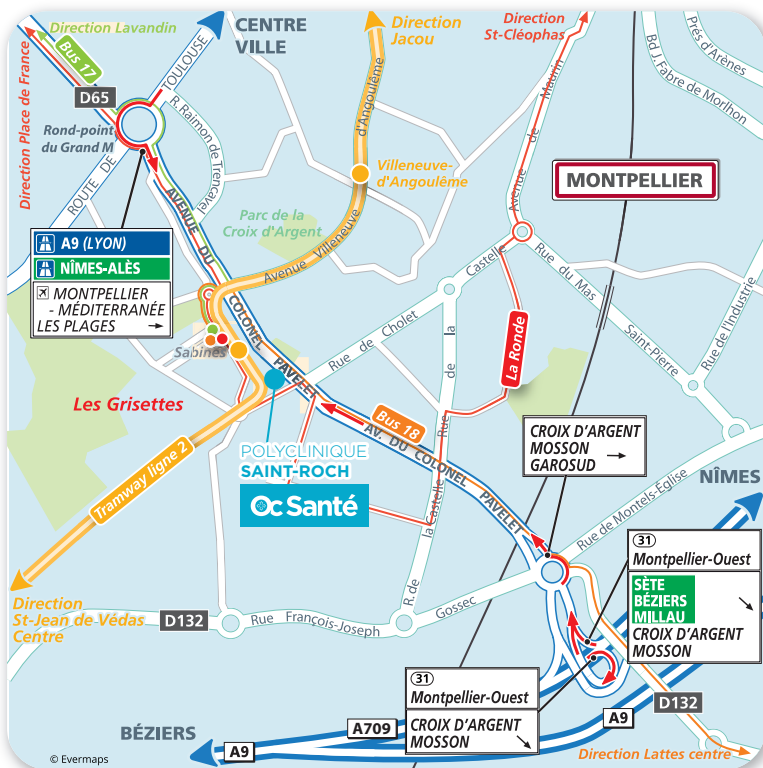


- **Bus ligne 17** (Sabines / Lavandin) arrêt "Sabines".
- **Bus ligne 18** (Sabines / Lattes Centre / Maurin) arrêt "Sabines".
- **Bus ligne La ronde** (Place de France / St-Cléophas) arrêt "Sabines".

HÔTEL À PROXIMITÉ



Hôtel Campanile Montpellier Croix d'Argent
Tél. 04 67 64 56 45
135, rue Jugurtha 34070 MONTPELLIER





L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Algologie	
Dr MANN Claude	04 67 20 45 88
Andrologie	
Dr FAIX Antoine	04 67 02 92 22
Anesthésie - Réanimation <i>Chirurgie pédiatrique</i>	
Dr ARTIGUENAVE Margaux	04 67 61 88 39
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr ORNIS Sara	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Anesthésie - Réanimation <i>Obstétrique - Chirurgie générale</i>	
Dr BISERTE Claire	04 67 61 88 39
Dr CASTAGNOLI Anna	
Dr LAFORGUE Éric	
Dr LOUPEC Thibault	
Dr ORNIS Sara	
Dr SAIZY Christian	
Dr SERVAIS Roland	
Dr SIGNÉ Jérémy	
Dr SLETH Jean Christian	
Anesthésie - Réanimation <i>Orthopédie</i>	
Dr CHIONO Julien	04 67 61 88 39
Dr GARIGLIO Alessandra	
Dr MASSONNE Alexandre	
Dr MOULARD Sébastien	
Dr TAVAN Roland	
Anesthésie - Réanimation <i>SOS Main</i>	
Dr ALAWOE Jacques	04 67 61 88 39
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr PASTUREAU Frédéric	

Dr PERNICE Bruno	04 67 61 88 39
Dr PERNICE Jean-Laurent	
Dr RIDRAY Fabienne	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Biologie médicale	
Dr QUÉRÉ Guillaume	04 67 52 00 42
Dr REGNIER-VIGOUROUX Gilles	
Dr SANGUINET Pierre	
Cardiologie	
Dr MOURAFI Hind	04 67 61 27 09
Chirurgie dentaire	
Dr BOURGEOIS Cédric	06 44 66 88 90
Dr LAFFARGUE Pascal	04 67 20 07 20
Chirurgie gynécologique	
Dr BENEZECH-LIOUX Claude-Anne	04 67 61 08 80
Dr CAYRAC Mélanie	04 67 65 53 00
Dr CHADELLE Manon	
Dr CHERICI Olivier	04 67 64 44 50
Dr CHEVALIER Nicolas	
Dr CREUX Hélène	04 11 80 36 42
Dr DE PARZIA Paul	04 67 47 00 94
Dr DECHAUD Hervé	04 67 65 53 00
Dr DESSEIGNET Philippe	04 67 81 28 74
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr HUET Jean-Marie	04 67 41 25 98
Dr KHELLADI Fethi	04 67 15 62 11
Dr LACROIX Nicolas	04 67 60 83 54
Dr LAINÉ Jean-Christophe	04 67 65 53 00
Dr LELAIDIER Christophe	04 67 64 44 50
Dr LE TEUF Isabelle	04 67 65 53 00
Dr MALGOIRE Bruno	04 67 61 08 80
Dr MASSÉ-SALINAIRES Julien	04 67 65 53 00
Dr MONFORTE Mathilde	04 67 64 44 50



Dr NAGY Pierre	04 67 61 08 80
Dr OKS Stéphane	04 67 56 11 87
Dr PEIKRISHVILI Rusudan	04 67 64 44 50
Dr PERS Nolwenn	
Dr POUGET Olivier	04 67 41 25 98
Dr REBUFA Elsa	04 67 65 53 00
Dr ROUARD-TOURNE Muriel	04 67 64 44 50
Dr SINA-PUCHE Dominique	04 67 65 53 00
Dr VIGNAL Jacques	04 67 61 08 80
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50
Dr WENZEL Kim	04 67 65 53 00
Dr WRIGHT Sophie	04 67 41 25 98

Chirurgie infantile

Dr BIGORRE Michèle	04 67 61 89 29
Dr MAILLET Olivier	04 67 61 50 00

Chirurgie maxillo-faciale

Dr DELAFOND Clarence	04 99 66 81 54
Dr EL NAJJAR Fouad	04 67 61 50 30
Dr YACHOUH Jacques	04 67 61 27 72

Chirurgie orale

Dr FAVRE DE THIERRENS Carle	04 99 06 82 29
Dr JACQUEMART Pierre	04 67 40 00 30

Chirurgie orthopédique

Dr ALONSO Fabrice	04 67 41 65 00
Dr BENAZECH Baptiste	04 67 61 65 00
Dr BERTRAND Marion	04 67 72 56 53 09 61 59 50 36
Dr COTTALORDA François	
Dr GEISS Laurent	04 67 41 65 00
Dr MOREAU Pierre-Etienne	
Dr MUNOZ Marie-Aude	04 67 81 23 59
Dr RODAIX Camille	
Dr ROUSSANNE Yannick	04 67 41 65 00

Chirurgie orthopédique pédiatrique

Dr ALKAR Fanny	04 67 61 50 00
----------------	----------------

Chirurgie orthopédique SOS Main

Dr AMARA Bouali	04 67 06 90 69
Dr BARTHES Suheyla	
Dr DUSSERRE Frédéric	
Dr MEYER ZU RECKENDORF Géro	
Dr ROUX Jean-Luc	
Dr SORET Jennifer	
Dr VALVERDE Manuel	

Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique

Dr BIGORRE Michèle	04 67 61 89 29
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr DOMERGUE Sophie	04 67 61 27 72
Dr GRANIER Pascal	04 11 93 25 61
Dr KARSENTI Guillaume	04 67 58 15 49
Dr LANGE Frédéric	04 67 02 79 38
Dr ZIADE Makram	04 67 67 17 07

Chirurgie urologique

Dr BAYOUD Yann Younes	04 67 61 50 11
Dr FAIX Antoine	04 67 02 92 22

Chirurgie viscérale et digestive

Dr GLAISE Aude	04 67 61 89 09
----------------	----------------

Dermatologie

Dr BLATIERE Véronique	04 67 04 21 22
-----------------------	----------------

Échographie gynécologique

Dr FAURE Jean-Michel	04 67 58 39 32
----------------------	----------------

Endocrinologie

Dr CHALANCON Anne	04 67 45 41 33
Dr DUTERTRE Élise	
Dr SARDINOUX Mathieu	04 67 67 94 02

Gériatrie et médecine interne

Dr GRESLOU Felipe	04 67 61 27 65
Dr MONNIER-MURINA Karine	04 67 61 50 35

Géronto-psychiatrie

Dr WYART Marilyn	06 68 04 84 86
------------------	----------------



L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Gynécologie - Obstétrique	
Dr BENEZECH-LIOUX Claude-Anne	04 67 61 08 80
Dr CAYRAC Mélanie	
Dr CHADELLE Manon	04 67 65 53 00
Dr CHERICI Olivier	
Dr CHEVALIER Nicolas	04 67 64 44 50
Dr CREUX Hélène	04 11 80 36 42
Dr DE PARZIA Paul	04 67 47 00 94
Dr DECHAUD Hervé	04 67 65 53 00
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr HUET Jean-Marie	04 67 41 25 98
Dr KHELLADI Fethi	04 67 15 62 11
Dr LACROIX Nicolas	04 67 60 83 54
Dr LAINÉ Jean-Christophe	04 67 65 53 00
Dr LELAIDIER Christophe	04 67 64 44 50
Dr LE TEUF Isabelle	04 67 65 53 00
Dr MALGOIRE Bruno	04 67 61 08 80
Dr MASSÉ-SALINAIRES Julien	04 67 58 39 32
Dr MONFORTE Mathilde	04 67 64 44 50
Dr NAGY Pierre	04 67 61 08 80
Dr OKS Stéphane	04 67 56 11 87
Dr PEIKRISHVILI Rusudan	04 67 64 44 50
Dr PERS Nolwenn	04 67 64 44 50
Dr POUGET Olivier	04 67 41 25 98
Dr REBUFA Elsa	04 67 65 53 00
Dr ROUARD-TOURNE Muriel	04 67 64 44 50
Dr SINA-PUCHE Dominique	04 67 65 53 00
Dr VIGNAL Jacques	04 67 61 08 80
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50
Dr WENZEL Kim	04 67 65 53 00
Dr WRIGHT Sophie	04 67 41 25 98
Médecine du sport	
Dr HIRT Daniel	
Dr SABLAYROLLES Philippe	04 34 43 03 23

Ophtalmologie	
Dr ARNAUD-BLIN Delphine	04 67 58 90 50
Dr AUBRY Isabelle	04 67 60 03 40 04 67 63 07 76
Dr BEAUFRERE Laurent	04 67 42 09 83
Dr BORD-EOCHE DUVAL Catherine	04 99 64 58 71
Dr CLAUDE Stéphane	
Dr COULLET Julien	04 67 06 06 67
Dr DUGAS Brice	04 66 04 96 76
Dr FLOUEST-LOPEZ Marie-Anne	04 67 63 68 00
Dr FRIANG Céline	04 99 64 58 71
Dr GALLINARO Colette	04 67 74 51 40
Dr GUILLAUD-ALBERT Céline	04 67 52 80 76
Dr HOA Didier	04 11 93 11 00
Dr JACQUES Jérôme	04 99 64 58 71
Dr LEVY Pierre	04 67 63 07 76
Dr MAINGUY Sylvie	
Dr MICHAU Stéphanie	04 11 93 11 00
Dr NABHOLZ Nicolas	04 67 60 03 40 04 67 63 07 76
Dr NADAL Jérémy	04 67 52 09 09
Dr OLIVE Nathalie	09 53 47 63 19
Dr PRIVAT Esther	04 67 06 06 67
Dr SCHMITT-BERNARD Clair-Florent	04 67 42 09 83
Dr SERNY Caroline	04 67 60 03 40 04 67 63 07 76
Ophtalmologie pédiatrique	
Dr BASDEKIDOU Chrysanthi	04 99 64 58 71
O.R.L.	
Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr GALLAUX Jean-Pierre	04 67 70 27 00
Dr HEDAYAT Amir	04 67 99 66 66
Dr PUEL Cécile	04 67 03 03 76
Dr SIBEL Jean-Philippe	04 67 92 28 35

Pédiatrie	
Dr BENITO CASTRO Fernando	04 67 61 50 00
Dr BOUBAL Mathilde	
Dr CROZIER Jessica	
Dr FOURNIER FAVRE Sébastien	
Dr JACQUOT Aurélien	
Dr JANKA Dora	
Dr LAURENS Marie-Emmanuelle	
Dr YVON Coralie	
Consultations pédiatriques non programmées - Oc Pédiatrie	
Dr MAESTRACCI Michel	04 67 61 27 26
Dr MOUTOU Céline	
Pédiatrie - Endocrinologie	
Dr RAVERDY Cécile	04 67 61 50 00
Pneumologie	
Dr MEZIANE Lahouari	04 67 03 39 83
Psychiatrie	
Dr KOJAYAN Rafi	04 67 06 93 36
Dr LANGMAN-POISSONNIER Anne-Cécile	
Radiodiagnostic et imagerie médicale	
Dr ALILI Chakib Youssef	04 99 61 41 41
Dr AUBERT BRINGER Emilie	
Dr BAIXAS Pierre	
Dr BERGER Vincent	
Dr CALVET Christophe	
Dr GUILLON Rémy	
Dr LUST Stéphane	04 67 12 84 92
Dr MAS Marie-Caroline	
Dr PAOLI Vincent	04 99 61 41 41
Dr RASSELET Benjamin	
Dr TAVERA Gérard	
Dr TERQUEUX Eric	

Rhumatologie	
Dr FERRAZZI Véronique	04 67 92 14 38
Dr ROCH-BRAS Françoise	
Sexologie	
Dr FAIX Antoine	04 67 02 92 22
Urgences	
Dr AUJARD Raphaëlle	04 67 61 88 00
Dr BENAMMAR Mohamed	
Dr CHATOUI Abdelfettah	
Dr CLEMENT Aude	
Dr DINAQUI Nabil	
Dr ETIÉ Julie	
Dr GUADAGNINI Aurélie	
Dr KHENNOUF Merwane	
Dr LAKROUN Karim	
Dr LATOUR Emeline	
Dr LE GOULVEN Yannig	
Dr MANUCEAU Bernard	
Dr PELLEQUER Nancy	
Dr POUTOUT Pierre-André	
Dr ROBERT Mickaël	
Dr ROUDAUT Gwenaëlle	
Dr SAMORINHA Gilles	
SOS Main - Accueil	
Dr BERTELOOT Guillaume	04 67 06 90 69
Dr CAREME Adrien	
Dr FAURE Guillaume	
Dr LARROQUE Stéphane	

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est notre priorité.

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la polyclinique Saint-Roch s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés. En 2018, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la polyclinique Saint-Roch le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION - « PATIENT TRACEUR »

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place pour améliorer la prise en charge des patients.

La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la polyclinique. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre.

Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ INDICATEURS 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.**

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La polyclinique Saint-Roch est classée A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le score le plus élevé. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : www.sante.gouv.fr. Ils sont également affichés à l'accueil.

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général, aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives.

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).



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 polyclinique Saint-Roch 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.

→ POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE DE LA POLYCLINIQUE



- Rationaliser l'utilisation de l'eau, de l'énergie et les fluides médicaux.
- Mesurer et améliorer la qualité de l'eau et de l'air.
- Prendre en compte les nuisances sonores et l'intensité de la lumière qui influencent le degré de bien-être du patient.
- Réduire l'impact des déchets et des effluents sur l'environnement, l'Homme et l'économie.
- Mener une démarche d'achats éco-responsables.
- Faire progresser la construction durable.
- Réduire les gaz à effet de serre.
- Promouvoir l'éducation et la promotion de la santé.



SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

La polyclinique Saint-Roch 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 polyclinique Saint-Roch, dans le parking et dans les couloirs des unités de soins afin de contrôler l'accès aux chambres. Le délai de conservation des enregistrements est de 10 jours. Le droit d'accès s'exerce auprès du responsable de la sécurité et auprès du Directeur. Toute personne intéressée peut obtenir un accès aux enregistrements ou vérifier la destruction des enregistrements. 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. Pour exercer vos droits Informatique et Liberté, notamment vos droits d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

Votre accueil et admission



ACCUEIL

6H30
20H30 du lundi
au vendredi

7H30
20H00 samedi et
dimanche

CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Comme vous l'a demandé votre chirurgien, vous devez faire une consultation pré-anesthésique avant votre opération. Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier que vous a remis votre chirurgien avec les documents suivants :



une pièce d'identité :

carte d'identité, passeport
ou carte de séjour

(les photocopies ne sont pas acceptées) ;



votre carte Vitale mise à jour (ou à défaut
une attestation d'ouverture des droits) ;



votre attestation mutuelle

(la polyclinique s'occupera de demander
la prise en charge de votre séjour).

D'autres documents sont nécessaires si vous êtes :

— Bénéficiaire de la CMU

- votre attestation CMU à jour des droits.

— Bénéficiaire de l'ACS

- votre attestation ACS à jour des droits.

— Pensionné de guerre

(BÉNÉFICIAIRE DE L'ART.115)

- votre carnet de soins médicaux gratuits.

— Victime d'un accident de travail

- si vous êtes assuré du régime général :
le triptyque remis par votre employeur
(volet 1),
- si vous êtes assuré du régime agricole :
la déclaration d'accident (imprimé bleu)
remise par votre employeur.

**Vous devez de plus ramener impérativement
les documents suivants complétés :**

- le formulaire de pré-admission ;
- le formulaire de désignation de la
personne de confiance ;
- l'attestation de votre consentement libre
et éclairé remise par votre chirurgien ;
- la feuille de traitement personnel
renseignée par votre médecin traitant ;
- l'autorisation d'opérer un mineur avec
la signature des 2 parents (autorité
parentale conjointe) ou porter la preuve
qu'un seul des parents a l'autorité
parentale.

**S'il vous manque un des documents précédents, veuillez faire le nécessaire pour le transmettre
au bureau des entrées avant votre hospitalisation, soit :**

- par fax au 04 67 61 88 24 ;
- par mail : bde@cl-st-roch.fr ;
- directement à la polyclinique.

FORMALITÉS D'ENTRÉE

Le jour précédant votre hospitalisation (pour les patients entrant la veille de leur intervention), une secrétaire administrative vous contactera afin de vous donner une heure d'entrée à la clinique. Une secrétaire administrative est présente dans chaque service pour effectuer toutes les démarches concernant votre séjour (téléphone, WiFi, sortie).

Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'hôtesse d'accueil. Afin de respecter le principe de confidentialité énoncé dans la charte de la personne hospitalisée, l'hôtesse vous attribue un numéro par lequel vous êtes appelé.

- **Si votre dossier est complet**, une hôtesse vous accompagnera directement dans votre chambre.
- **Si votre dossier est incomplet**, l'hôtesse vous demandera le (ou les) document(s) manquant(s) avant de vous accompagner dans votre chambre.

Pour faciliter votre prise en charge par nos équipes soignantes, veuillez tenir à leur disposition :

- vos résultats d'examen (laboratoire, radios, électrocardiogramme, etc.). Les résultats des bilans biologiques effectués au préalable doivent être récupérés avant l'entrée administrative ;
- votre carte de groupe sanguin ;
- vos médicaments en cours ainsi que l'ordonnance correspondante ;
- les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bandes de contention, panty, bandages, etc.).

Les demandes de centre de rééducation ou de convalescence se font dès que possible auprès du responsable du service.

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter votre chambre afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

→ ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont à effectuer dès que possible, par leurs proches au secrétariat administratif du service des urgences ou à l'accueil de la clinique.

Votre prise en charge en chirurgie ambulatoire

CONSEILS PRATIQUES AVANT VOTRE OPÉRATION

Vous êtes hospitalisé(e) pour un soin ambulatoire.

Pour éviter tout délai ou report de votre intervention, nous vous prions de bien vouloir respecter les consignes suivantes :

- Une douche et un shampoing doivent être pris la veille au soir ou le matin de votre intervention (avec vos produits habituels). Une douche à la Bétadine Scrub (ou Hibiscrub si allergie) sera prise à la clinique dès votre arrivée (pour les patients en ophtalmologie voir consignes particulières).
- Dépalez la zone à opérer si besoin avec une tondeuse ou de la crème épilatoire.
- Le vernis à ongles et le maquillage doivent être retirés la veille de l'intervention.
- Il est déconseillé de conserver avec vous, bijoux, piercings, objets de valeur ou espèces le jour de votre intervention.
- Un jeûne strict (interdiction de manger et de fumer) doit être respecté 6h avant l'heure de convocation à la polyclinique. Les boissons sont autorisées jusqu'à 2h avant l'intervention. Ne pas fumer le matin de l'intervention.
- La présence d'un accompagnant est indispensable pour la nuit à domicile suivant l'intervention.
- Les derniers examens radiologiques et/ou biologiques demandés par l'anesthésiste doivent être apportés le jour de l'intervention. Amenez les clichés radio.
- Votre traitement habituel et l'ordonnance associée doivent être apportés le jour de l'intervention.
- Portez des vêtements amples car le pansement peut être volumineux.



APRÈS VOTRE INTERVENTION

L'autorisation de sortie est prescrite par votre médecin.

- Il vous sera demandé de signer un bulletin de sortie dont un exemplaire vous sera remis.
- Il est formellement interdit de repartir de la clinique seul après une anesthésie.
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différez toute décision importante, votre vigilance peut être diminuée sans que vous vous en rendiez compte.
- Ne consommez pas d'alcool pendant 24 heures.
- N'absorbez que les médicaments qui vous ont été prescrits par votre médecin traitant ou votre spécialiste.

CONSIGNES PARTICULIÈRES POUR NOS PATIENTS EN OPHTALMOLOGIE



Prenez une douche la veille et le matin de votre hospitalisation
avec les produits prescrits par votre chirurgien.

SERVICE SOINS AMBULATOIRES POLYCLINIQUE SAINT-ROCH :

Accueil administratif : 04 67 61 88 56 ou 04 67 61 88 57

Douche préopératoire en hospitalisation complète

VOUS ALLEZ ÊTRE OPÉRÉ

Votre chirurgien et l'équipe soignante vous demandent d'apporter :

- vos clichés radiologiques récents,
- vos bilans sanguins, carte de groupage si nécessaire,
- et tout autre élément médical en rapport avec votre intervention,

Et de prévoir :

- en hospitalisation : 1 pyjama propre + 4 serviettes,
- d'enlever : maquillage, bijoux, vernis, piercings, lentilles de contact,
- de vous doucher avec un savon la veille et le jour de l'intervention.

Ces 2 douches permettent de diminuer les germes présents sur votre peau.

En fonction de votre heure de départ au bloc, une 3^{ème} douche peut être nécessaire.

En respectant ces consignes, vous participez activement à la prévention des infections nosocomiales.



VOICI LE DÉROULEMENT DE LA DOUCHE EN QUELQUES POINTS ESSENTIELS

→ IL FAUT :



1. Mouiller le corps et les cheveux



2. Une dose de savon antiseptique et laver cheveux et corps



3. Savonner le corps du haut vers le bas



4. Insister : sous les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et terminer par les pieds



5. Savonner en dernier les organes génitaux et les fesses



6. Le savon doit rester en contact avec la peau au moins 3 minutes

→ AVANT LA DEUXIÈME DOUCHE :

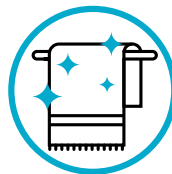
Pensez à appeler l'aide-soignante



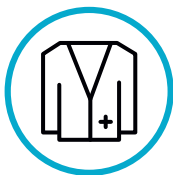
7. Ne pas utiliser de gant de toilette pour le rinçage



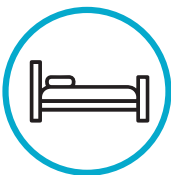
8. Rincer abondamment



9. Se sécher avec des serviettes propres



10. Revêtir la tenue de bloc



11. Se coucher dans les draps propres

Vous pouvez contacter le numéro suivant 24h/24 et 7 j/7 : **04 67 61 88 88** ainsi que votre médecin

Votre séjour



RESTAURATION

→ REPAS DES PATIENTS

Les menus sont préparés sous le contrôle d'un chef et de diététiciennes.



L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. **L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit.** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons sur le rebord des fenêtres.

Une plaquette des menus est disponible en chambre. Un menu de substitution peut être demandé sur simple appel du patient à la cuisine au 88 01 **entre 8h00 et 9h00** (pour le déjeuner) **et 14h00 et 15h00** (pour le dîner).

→ CAFÉTÉRIA

Ouverte aux patients et aux visiteurs du lundi au vendredi (hors jours fériés) de **11H30 à 14H00**.



Des distributeurs de boissons, de friandises et de sandwiches sont également disponibles dans le hall du rez-de-chaussée.

→ COLUMBUS CAFÉ

Ouvert de **8H30 à 18H30**, 7J/7



VOTRE CONFORT

→ OC SÉJOURS

Oc Séjours

Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la polyclinique met à votre disposition plusieurs offres de prestations hôtelières et restauration, Oc Séjours, présentées dans votre dossier de pré-admission ou sur www.cl-st-roch.fr.



→ CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier.



→ TÉLÉVISION

Les chambres sont équipées de téléviseurs dont le paiement s'effectue lors de votre admission ou à l'accueil.

La télécommande vous sera remise lors de votre admission. Vous devez la restituer à votre sortie.



→ TÉLÉPHONE

Les appels téléphoniques vers les fixes et les portables sont gratuits (hors international et numéros à tarifs spéciaux)

et illimités. La polyclinique Saint-Roch s'est dotée d'un standard à reconnaissance vocale. Vos proches peuvent désormais vous joindre en énonçant simplement votre nom.



→ WI-FI

Le Wi-Fi est gratuit et disponible dans tout l'établissement. Pour en bénéficier, veuillez demander vos codes d'accès

à l'accueil du service où vous êtes hospitalisé.

En cas de panne ou de problème d'entretien du matériel (télévision, téléphone, sanitaires...) il vous suffit d'avertir le personnel du service.



NOS SERVICES



→ VALEURS

Nous vous demandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni téléphone portable, ni ordinateur portable, ni objet de valeur, **la polyclinique Saint-Roch déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol**. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir vos valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. Vous pouvez également utiliser la partie sécurisée de l'armoire de votre chambre. Certains ordinateurs peuvent être trop volumineux, pensez à prendre vos dispositions auprès d'une personne accompagnante pour éviter de les laisser dans votre chambre en votre absence.

→ PROTHÈSES DENTAIRES OU AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmier(e)s que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Une boîte spéciale vous sera remise pour l'y déposer afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes.



→ LOISIRS

Dans votre chambre, les mardis et vendredis de 14h30 à 18h00, la Bibliothèque pour Tous vous propose un large éventail de livres. Si vous le souhaitez, vous trouverez au Colombus Café le quotidien régional au tarif en vigueur.



→ INTERPRÈTES

Vous ne parlez pas le français : une liste de professionnels de l'établissement qui peuvent être vos interprètes est disponible à l'accueil et dans chaque service d'hospitalisation. N'hésitez pas à les contacter.



→ KINÉSITHÉRAPIE

Pour certaines interventions, une rééducation fonctionnelle peut être prescrite par votre chirurgien. Elle est assurée par un kinésithérapeute qui vous donnera, ainsi qu'à votre entourage, les soins et informations nécessaires à la réussite de cette prise en charge spécifique.



→ LINGE

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes de table, serviettes (au moins 2 draps de bain et 2 serviettes de toilette), gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la polyclinique Saint-Roch. Les protections pour adultes incontinents ne sont pas fournies.



→ COURRIER

Votre courrier est distribué dès son arrivée. Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres du hall d'accueil avant 15h00.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

De **12H00** à **20H00**.

Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage (séchage compris) pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux vert au-dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre.

- Éviter les visites les premiers jours et le stationnement dans les couloirs
- Limiter le nombre de visiteurs à **2 personnes**.
- Dans les services de chirurgie, les visites d'enfants de moins de 10 ans ne sont **pas autorisées**.
- L'accès aux salles de soins est interdit.

Afin de ne pas perturber les soins, il est demandé aux familles que ce soit toujours la même personne qui prenne des nouvelles du patient par téléphone et ceci **après 11h00**. La famille et les amis pourront être tenus informés par cette personne référente.

→ SSPI

À la sortie du bloc opératoire, vous pouvez être amené à effectuer un passage en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI), dont la durée est définie par votre anesthésiste. Les visites n'étant pas possibles dans ce service, l'infirmier(e) du secteur d'hospitalisation pourra donner de vos nouvelles à votre famille. Pour les enfants hospitalisés dans ce service, la présence de l'un des deux parents est tolérée.

→ ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous. Il devra se procurer un ticket à l'accueil avant 11h00 pour le déjeuner et avant 17h00 pour le dîner. La nuit et uniquement en chambre particulière ou en annexe, il peut rester à votre chevet. Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.

CONSIGNES À RESPECTER

→ 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.

→ 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.

→ CALME

Afin de respecter le repos des autres malades, le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être réduit à partir de 20h.

→ TÉLÉPHONE PORTABLE

En raison du risque d'interférences avec certains matériels médicaux, l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

→ FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, les fleurs et les plantes sont interdites dans les chambres.

→ 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.



Votre sortie

FORMALITÉS DE SORTIE EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

La date de votre sortie est fixée par le praticien. Les sorties ont lieu, sauf à titre exceptionnel, le matin entre 8h30 et 12h00. Il n'y a pas de sortie l'après-midi.

Les secrétaires du bureau des sorties vous accueillent du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00. En dehors de ces horaires d'ouverture, la facture inhérente à votre hospitalisation vous sera envoyée à votre domicile.

La veille de votre sortie, demandez à votre chirurgien le type de transport qu'il vous prescrit ainsi que le bon correspondant, indispensable à la prise en charge du transport. Une ambulance ou un VSL vous sera commandé par le personnel du service. N'oubliez pas de récupérer vos radios avant votre départ.

→ SI VOUS AVEZ ÉTÉ PRIS EN CHARGE EN CHIRURGIE AMBULATOIRE, NOUS VOUS CONSEILLONS DE :

- prévoir d'être accompagné d'un adulte pour votre retour et ne pas rester seul chez vous pour une durée de 24 heures,
- ne pas conduire pas le jour de votre intervention,
- prévoir un repas léger sans alcool,
- éviter de fumer,
- respecter les consignes prescrites par votre médecin, une fois arrivé chez vous.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La polyclinique est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la polyclinique par la Sécurité Sociale.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % (régime exonérant [ALD, invalidité...] ou exonération CCAM > 120 €), **la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur**, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Le forfait journalier, la participation assuré transitoire (exonération CCAM > 120 €) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière ou annexe, téléphone, repas d'accompagnant. Ils peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat.

Le détail des tarifs de séjour est disponible auprès du bureau administratif de votre étage sur simple demande.

Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale, dans la limite des tarifs conventionnels.

Les transports sanitaires sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale si l'accord préalable du contrôle médical a été obtenu. Si vous devez repartir en ambulance ou en VSL, une entente préalable sera nécessaire pour les trajets de plus de 150 km. Celle-ci doit être faite avant l'hospitalisation au cabinet du chirurgien.

→ RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Pour toute demande concernant un bordereau S3404, AMC ou patient :

- **s'il s'agit d'une hospitalisation**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 20
- **s'il s'agit d'une intervention en ambulatoire**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 56
- **s'il s'agit d'un dossier d'urgences**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00

Pour toute demande concernant un problème de facturation :

- **s'il s'agit d'un dossier d'urgences**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00
- **s'il s'agit d'une hospitalisation ou d'une intervention en ambulatoire**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 72



→ TÉLÉPHONE ET WI-FI

En chambre particulière, le téléphone (fixe + portable) est illimité (appels nationaux hors international et numéros tarifs spéciaux). En chambre double, un forfait multimédia de 10 € vous sera demandé. Le wifi est lui gratuit pendant votre séjour.

→ PAYEZ VOS FACTURES EN LIGNE

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de régler en ligne vos factures liées à votre prise en charge à la polyclinique Saint-Roch.

Rendez-vous sur **www.cl-st-roch.fr** rubrique « Payez vos factures en ligne ».

Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la sante 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.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

Le secrétariat administratif est ouvert de 9h00 à 16h00.



→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la polyclinique Saint-Roch, 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 polyclinique 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.cl-st-roch.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 admissions 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.



LA PERSONNE À PRÉVENIR

Il s'agit de la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel du service d'hospitalisation. Un lieu multi culte est disponible au sein de l'établissement. Renseignez-vous auprès de l'agent d'accueil.



VOTRE SATISFACTION



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement est une de nos priorités. 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.

→ REMERCIEMENTS, 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 événement 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.

→ COMMISSION DES USAGERS

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. 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.

COMPOSITION DE LA CDU :

- **Docteur Brigitte DE SAXCÉ**, en qualité de Médecin médiateur suppléant, Présidente de la CDU
- **Madame Pascale MOSCHETTI**, Directrice de la polyclinique Saint-Roch, en qualité de représentant légal de l'établissement
- **Docteur Cédric BOURGEOIS**, en qualité de Médecin médiateur de la CDU
- **Monsieur Jean-Claude TRANIER**, en qualité de représentant des usagers
- **Monsieur Francis BRUM**, en qualité de représentant des usagers
- **Madame Sandrine FABRE**, en qualité de Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques et médiateur non médecin
- **Madame Jenny SEIDEL**, en qualité de Référente Assurance Qualité



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.

Cette charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères à l'accueil de la clinique.

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



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



POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

Médecine - chirurgie - maternité

560, avenue du Colonel André Pavelet dit Villars
34075 Montpellier

TEL 04 67 61 88 88 / FAX 04 67 61 88 99
info@cl-st-roch.fr