

# CLINIQUE STELLA

## Psychiatrie



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner**

**Livret d'accueil**

Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation

# Bienvenue

CLINIQUE STELLA

# Sommaire

**4** Un établissement  
Oc Santé

**9** Nos engagements

**12** Votre séjour

**16** Votre sortie

**18** Vos droits

**21** Charte de la personne  
hospitalisée

**22** 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.ci-stella.fr](http://www.ci-stella.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

# Un établissement

**Oc Santé**

La clinique Stella 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 STELLA

La clinique Stella est un établissement psychiatrique prenant en charge **l'ensemble des pathologies psychiatriques actuelles** et disposant d'un secteur protégé de psychiatrie générale. L'établissement privilégie une double approche médico-psychologique et institutionnelle qui repose sur la **variété des thérapeutes** et une **grande diversité d'équipements**, de lieux de soins, d'espaces d'expression et de loisirs.

Une équipe pluridisciplinaire prend également en charge des patients souffrant de **troubles du comportement alimentaire (anorexie et boulimie)** dans le cadre d'une unité dédiée et protégée.

### → CHIFFRES CLÉS

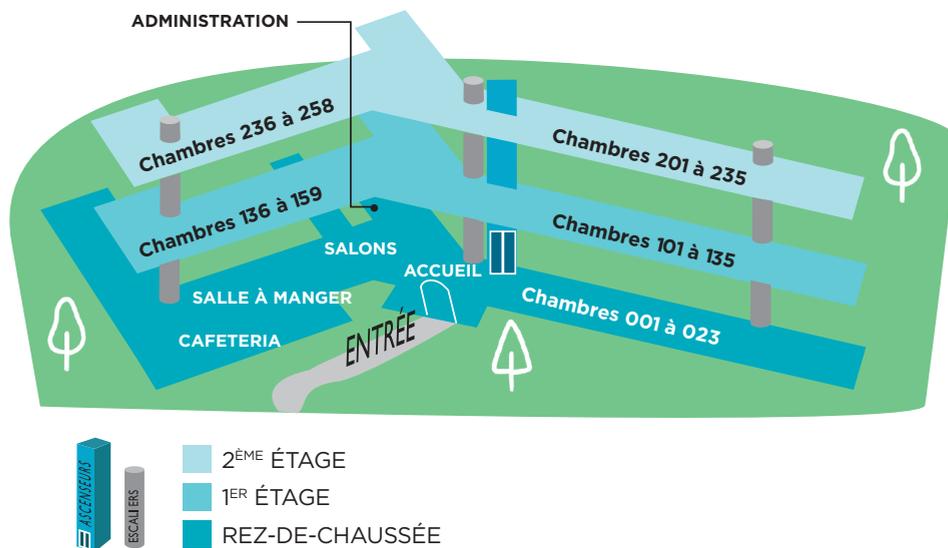
- 164 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
  - DONT 12 LITS EN SECTEUR PROTÉGÉ DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE
  - DONT 19 LITS EN UNITÉ DÉDIÉE À LA PRISE EN CHARGE DES TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE (TCA)
- 800 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

### → SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
  - UNITÉ DÉDIÉE AUX TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE
  - SECTEUR PROTÉGÉ DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE
  - UNITÉ DE PATHOLOGIE DUELLE : PSYCHIATRIE ET ADDICTIONS

### → INFRASTRUCTURE

Les services d'hospitalisation sont répartis sur trois niveaux :





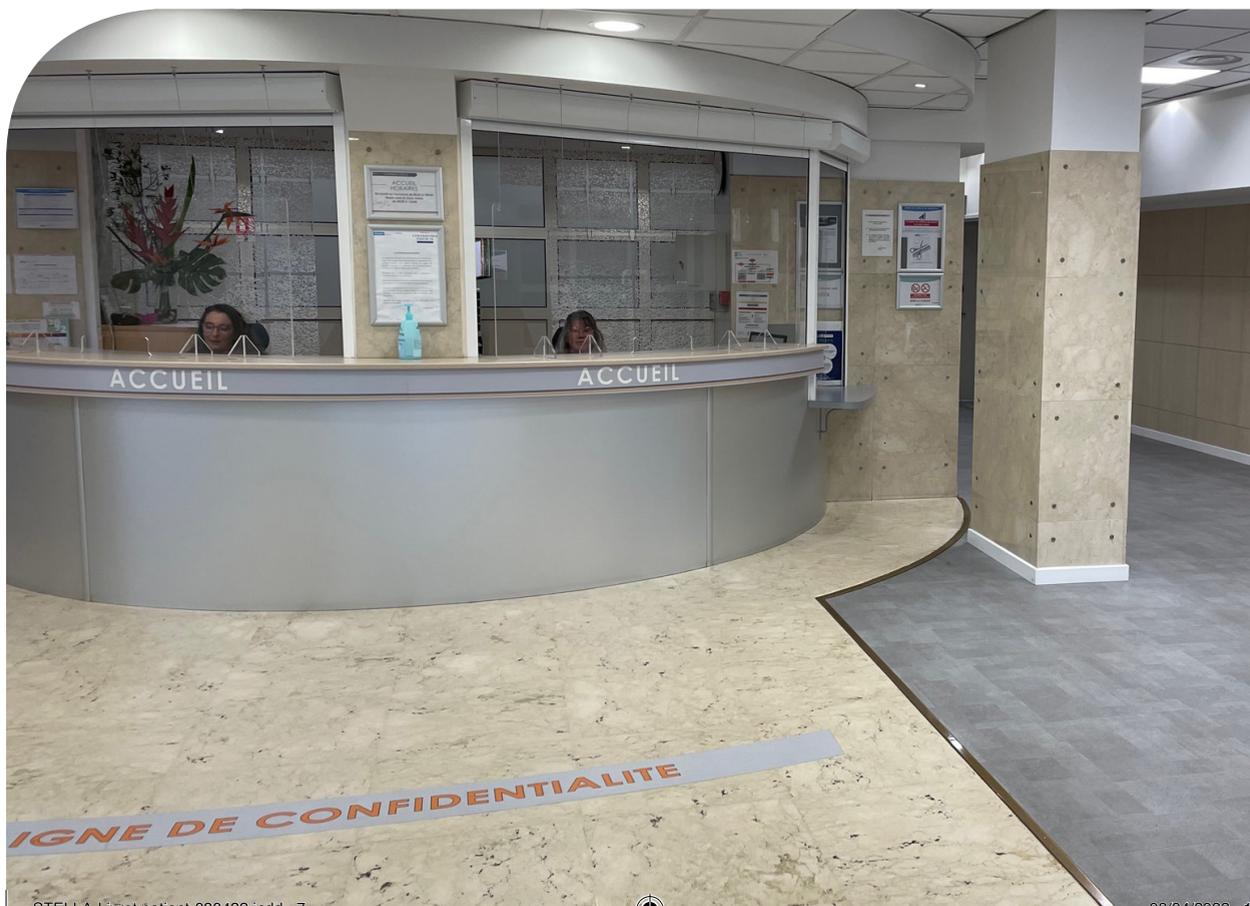
## L'ORGANISATION MÉDICALE

**Les médecins psychiatres de la clinique définissent avec vous le mode de prise en charge institutionnelle : activités thérapeutiques, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique. Durant votre séjour, vous êtes sous leur responsabilité et vous devez vous engager à suivre assidûment le programme de ces activités établi d'un commun accord.**

La prise en charge thérapeutique, la qualité des soins et le bon fonctionnement de la clinique nécessitent l'intervention de toute une équipe expérimentée sous la responsabilité des médecins psychiatres. Cette équipe comprend des infirmiers(es) et aides-soignants(es) diplômés, un ergothérapeute, une assistante sociale, cinq psychologues, des orthophonistes et un éducateur sportif. La variété des installations, dont dispose l'établissement, permet de développer un grand nombre d'activités :

- thérapie de groupe et individuelle sur prescription, groupe des troubles du comportement alimentaire, éducation à la santé addictions, éducation à la santé bipolaire,
- atelier d'écriture, groupe addictions, ressources de changement, ergothérapie,
- relaxation, groupe alcool au féminin, sophrologie, improvisation théâtrale,
- danse, randonnée, tennis, volley-ball, football, piscine (l'été),
- gym-kiné sur prescription.

**L'équipe médicale assure une permanence 24h/24, tous les jours de l'année.**





## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Pour les joindre, appelez la réception en composant le 9.

**Monsieur Alain LORENTE**, Directeur.

**Docteur Christian CASTELNAU**, Président de la CME.

**Docteur Salomé BESHAH**, Médecin généraliste résident.

**Docteur Camille SRAJEK**, Médecin généraliste résident.

**Madame Christine BOUCHET**, Responsable Qualité, relation avec les usagers.

**Madame Sabrina MOY et Madame Élodie PONCE**, Responsables des soins.

**Madame Carole GRELLET**, Responsable hôtellerie.

**Monsieur Marc CECILIA**, Responsable restauration.

**Monsieur Florent TORRO**, Responsable technique.

**Docteur Catherine AUGER SUREAUX**, Médecin psychiatre.

**Docteur Malick BRIKI**, Médecin psychiatre.

**Docteur Camille CASTANY**, Médecin psychiatre.

**Docteur Christian CASTELNAU**, Médecin psychiatre.

**Docteur Aurélie CHOPIN**, Médecin psychiatre.

**Docteur Yohan MATEO**, Médecin psychiatre.

**Docteur Jad SABBAGH**, Médecin psychiatre.

**Docteur Jocelyne SULTAN**, Médecin psychiatre.

**Docteur Floriane TARUFFI**, Médecin addictologue.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, chaque personne porte un badge indiquant son prénom et sa fonction :



**Bleu marine pour les infirmier(e)s,**



**Vert pour les aides-soignant(e)s,**



**Jaune pour les agents de service.**

## CONTACTS UTILES



### Château de Vérargues

34400 VÉRARGUES - ENTRE-VIGNES



04 99 63 63 63



secretariat.medical@cl-stella.fr

# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION

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

En 2019, la clinique a été certifiée par la **Haute Autorité de Santé**. Cette reconnaissance, valable 4 ans, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de 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](http://www.has-sante.fr)**.





## 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 Stella 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 :

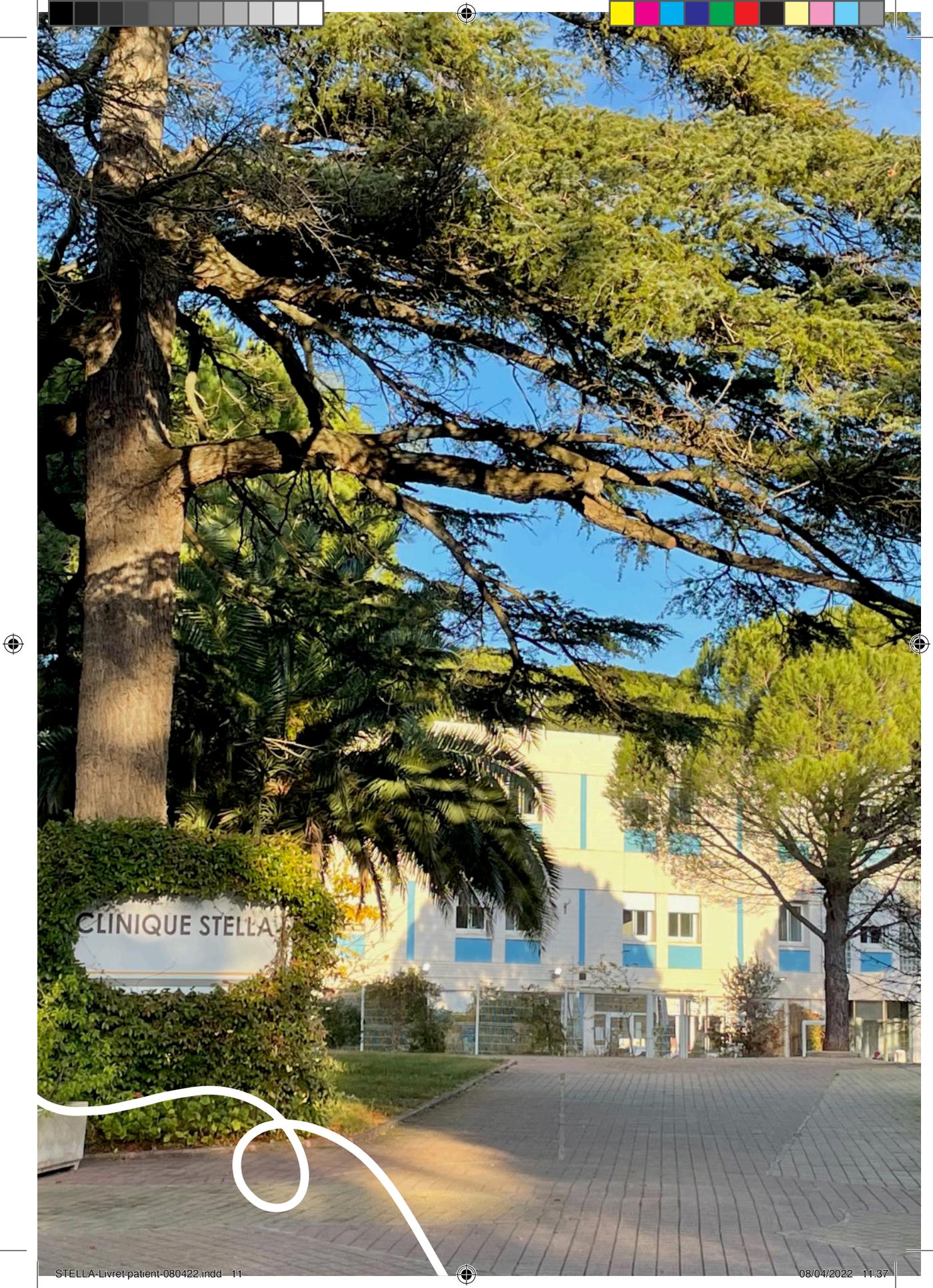
- ENVIRONNEMENTAL : réduire nos impacts sur l'environnement,
- SOCIAL : promouvoir la qualité de vie au travail,
- ÉCONOMIQUE : maîtriser les coûts par une politique d'achat éco-responsable.



## SÉCURITÉ

### → VIDÉOSURVEILLANCE

**L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens.** Les images sont conservées pendant 15 jours. Le droit d'accès s'exerce auprès du responsable de la sécurité et auprès de la direction de la clinique. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, 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](mailto:dpo@oc-sante.fr).



CLINIQUE STELLA

# Votre séjour



## ACCUEIL

**8h30**  
**18h30** du lundi au vendredi

**8h00**  
**16h30** le week-end

## VOTRE ENTRÉE

Le bureau des entrées est ouvert **de 10h à 18h du lundi au jeudi**  
**et de 10h à 17h le vendredi.**

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

**Toute entrée doit se présenter à l'accueil.**

**Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées.**

**Merci de vous munir des documents suivants :**



**votre carte Vitale**



**votre carte de mutuelle**



**votre carte d'identité**



**1 chèque de caution**  
pour les clés  
de votre chambre,  
la télécommande,  
le gobelet.

**Merci d'emporter avec vous :**

- vos dernières ordonnances,**
- quelques effets personnels** à limiter en quantité (possibilité des services d'une lingère moyennant rémunération).

## VOTRE CONFORT

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Stella met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

### → REPAS / SELF

8H00

**Petit-déjeuner**  
servi en chambre

11H45  
12H30

**Déjeuner**  
au self

18H45  
19H15

**Dîner**  
au self

Pour des raisons d'hygiène, l'apport extérieur de nourriture et de boissons est limité. La consommation ou la **possession de boissons alcoolisées ou de stupéfiants sont strictement interdites**. Des distributeurs de boissons sont installés à la cafétéria.



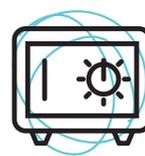
#### → CHAMBRE

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



#### → CLÉS

Les chambres sont fermées à clé. Il vous est remis un trousseau de clés lors de votre entrée contre une caution qui vous sera rendue le jour de la sortie.



#### → VALEURS

La clinique n'est pas responsable, en cas de vol ou de perte, des valeurs, objets, effets personnels ou bijoux. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, vous pouvez déposer dans le coffre de l'établissement des sommes d'argent limitées à 300€. Toute autre valeur et bijoux ne sont pas acceptés. Les chambres sont équipées de coffre.

- Les dépôts et retraits se font à l'accueil : du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h00.

- La distribution de monnaie et de timbres se fait à l'accueil : du lundi au vendredi, de 10h30 à 18h00 ; samedi, dimanche et jours fériés de 9h00 à 16h00.



#### → TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. L'ouverture de la ligne est réalisée sur demande.



#### → ACCÈS WI-FI

L'ouverture est réalisée sur demande du patient à l'entrée ou du lundi au vendredi de 16h à 18h. L'accès est gratuit.



### → TÉLÉVISION

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter son poste de télévision. Toutes les chambres de la clinique sont équipées de télévisions, dont l'utilisation fait l'objet d'un forfait journalier (qui peut être pris en charge par votre mutuelle). Une caution est demandée à l'entrée pour l'utilisation de la télécommande.



### → PARKING

Un parking est à votre disposition. L'établissement dégage sa responsabilité pour les dégâts ou vols pouvant être constatés sur tout véhicule garé sur sa propriété.



### → DÉVELOPPEMENT DURABLE

Afin de limiter la consommation de gobelets jetables, un gobelet réutilisable vous sera donné chaque matin. Le premier gobelet vous sera remis à votre entrée contre une caution de 1 € (ou comprise dans la caution globale).



### → CAUTION

Une caution de 40€ vous sera demandée à l'entrée pour l'utilisation des clés de la chambre, de la télécommande et du gobelet. Elle vous sera rendue le jour de votre sortie.

## NOS SERVICES



### → LINGE

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique.

Veillez à apporter **vos** linge personnel et **vos** nécessaire de toilette :

- Pyjamas, robe de chambre, pantoufles,
- Serviettes de table,
- Serviettes, gants et produits de toilette.

Nous vous conseillons de prévoir une tenue sportive pour participer aux séances de relaxation et aux activités sportives (survêtement, short ou pantalon, tricot léger, chaussures de sport style basket ou tennis, maillot de bain l'été). Le blanchissage de votre linge personnel peut être assuré par une entreprise extérieure à votre charge.

### → COURRIER

Votre courrier est distribué par les infirmier(e)s de votre étage. Voici notre adresse postale :

**Clinique Stella**  
**Château de Vérargues**  
**34400 Vérargues - Entre-Vignes.**

Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres de l'accueil avant 10 h.

### → AUTRES

Une lingère, un coiffeur, une esthéticienne et un podologue sont à votre disposition moyennant rémunération. Les tarifs et les coordonnées sont affichés dans l'établissement.

## → ASSOCIATIONS

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 l'accueil.



## VISITES ET PERMISSIONS

### → VISITES

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez recevoir des visites :

LES MERCREDIS ET JEUDIS DE

**14H À 18H30**

LES SAMEDIS ET DIMANCHES DE

**10H À 18H30**

Si vous le désirez, vous pouvez accueillir des membres de votre famille pour le déjeuner du samedi, dimanche et jours fériés. Les tickets sont disponibles à la cafétéria.

**Les visites dans les chambres sont interdites.**

### → PERMISSIONS

Toute sortie en dehors des limites de la clinique doit faire l'objet d'une permission faite par votre médecin. Les permissions sont limitées à 12 heures. Elles s'effectuent pendant le week-end. En semaine, les sorties doivent être exceptionnelles. La conduite automobile est soumise à une autorisation médicale. Les promenades dans le parc sont rigoureusement limitées aux clôtures existantes dans le respect des propriétés voisines.

## RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

**Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun.** Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Pour le repos et le confort de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement, à réduire le volume sonore des appareils de radio et télévision, à adopter une tenue vestimentaire correcte et à regagner votre chambre avant 22h30.

### → PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

**Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs.** Sont rigoureusement interdites : la détention d'objets et de produits dangereux ou toxiques (rasoirs mécaniques, couteaux), l'utilisation d'appareils électriques dans les chambres autres que le téléphone portable ou l'ordinateur portable.

### → HYGIÈNE

**L'accès aux animaux dans la clinique est formellement interdit.**

### → 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.

### → FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, il est préférable de ne pas garder de fleurs dans la chambre.

### → UN RÈGLEMENT

vous sera remis lors de votre entrée.

## Votre sortie

### FORMALITÉS DE SORTIE

VOTRE MÉDECIN PSYCHIATRE FIXERA AVEC VOUS LA DATE DE VOTRE SORTIE.

LES SORTIES ONT LIEU

# À PARTIR DE 9H

DU LUNDI AU JEUDI.

### RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Stella 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 clinique par la Sécurité Sociale.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge (chambre particulière).

**Le détail des tarifs des différents frais est affiché dans l'établissement et disponible sur le site internet.**



# Vos droits



## VOS INFORMATIONS

### → 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.

### → MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE EST JOIGNABLE AU

**04 99 63 63 72**

ET PAR MAIL

**SECRETARIAT.MEDICAL@CL-STELLA.FR**

DU LUNDI AU VENDREDI

**DE 9H À 13H ET DE 14H À 16H**

LE BUREAU EST FERMÉ LE MERCREDI APRÈS-MIDI

## → PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique Stella 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 Stella 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 Stella 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-stella.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).

## → 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 des responsables des soins et pendant leur absence, à l'infirmier(e) ou à l'accueil.



## VOTRE SATISFACTION

### → ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire d'appréciation du séjour** » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

### → VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

*(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 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 liste des membres de la Commission des usagers de clinique Stella est affichée dans l'établissement. Des fiches d'information sont à votre disposition à l'accueil, au bureau des entrées et en salle d'attente. N'hésitez pas à les demander.**

# 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 du Médecin-Référent ou de l'accueil durant les horaires d'ouverture. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

# 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

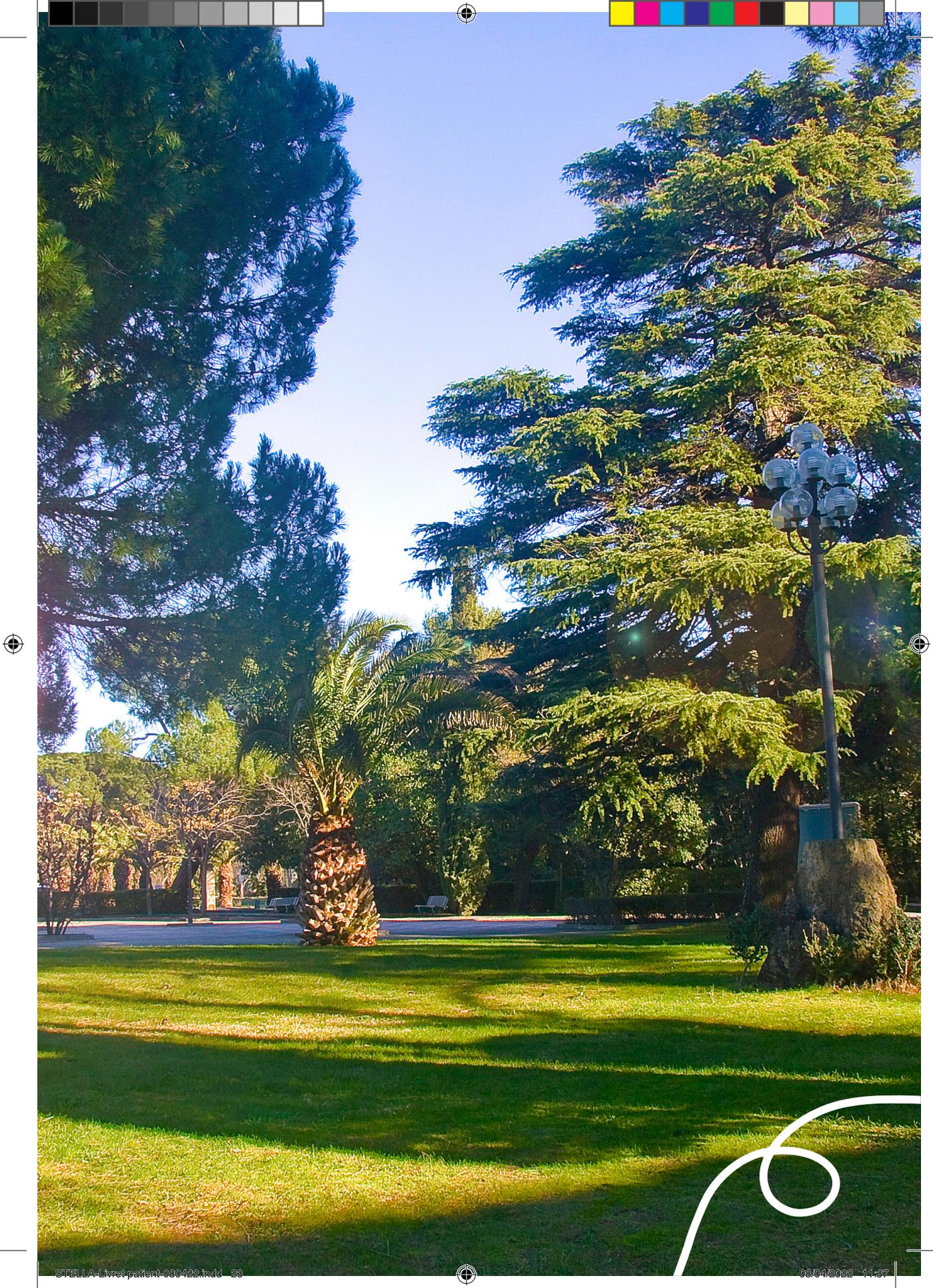
6

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

7

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<sup>e</sup>)  
**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** (Castelnaud-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](http://www.oc-sante.fr)



**CLINIQUE STELLA**  
Psychiatrie

Château de Vérargues  
34400 Vérargues - Entre-Vignes

**TEL 04 99 63 63 63 / FAX 04 67 86 06 15**  
[secretariat.medical@cl-stella.fr](mailto:secretariat.medical@cl-stella.fr)