

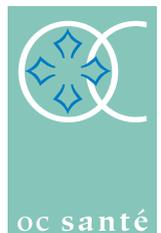


LIVRET D'ACCUEIL



Montpellier
Médecine - Chirurgie - Obstétrique

Clinique
Clémentville



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

Bienvenue

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 au sein de la clinique Clémentville, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance dès la programmation de votre admission.

Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.

Nos équipes restent bien entendu à votre disposition pour vous délivrer tout renseignement et information complémentaire qui vous seraient nécessaires.



Vous trouverez sur notre site internet www.oc-sante.fr de nombreuses informations concernant notre établissement et notre groupe.



Repères	4
Organisation médicale	6
Vie pratique	9
Formalités administratives	13
Identitovigilance	17
Prise en charge médicamenteuse pendant l'hospitalisation	18
Vos droits et obligations	19
Information douleur	24
Charte de la personne hospitalisée	26

LA CLINIQUE CLÉMENTVILLE EST CERTIFIÉE PAR LA HAS
(Haute Autorité de Santé)

*Le compte-rendu de la procédure de certification
est disponible dans son intégralité sur le site internet
de la HAS www.has.fr, rubrique certification.*



Dans le cadre de sa démarche de développement durable, la clinique Clémentville renouvelle chaque année depuis 2012 son enregistrement européen environnemental EMAS. La clinique met tout en œuvre pour limiter les incidences de son activité sur l'environnement. Elle a notamment réalisé son bilan carbone, opération co-financée par le FEDER et a signé la charte « Two for Ten » qui l'engage à respecter les 10 gestes essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre de 20% d'ici 2020.



Les équipes

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

L'infrastructure

La Clinique Clémentville est dotée de plateaux techniques et d'équipements à la pointe. Elle dispose également de différents pôles permettant d'assurer la prise en charge globale du patient.

Pôle Chirurgie

Un pôle de chirurgie et de chirurgie ambulatoire où se déclinent les unités de :

- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie générale, viscérale, digestive et proctologique
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ORL et de la surdité
- Chirurgie stomatologique
- Sénologie
- Chirurgie carcinologique
- Chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice
- Chirurgie thoracique et vasculaire
- Gastroentérologie

ainsi qu'un plateau technique de 10 blocs opératoires dont un bloc endoscopique, une unité de surveillance post-interventionnelle, et une stérilisation centrale.



Organisation médicale

Pôle Cancérologie

L'activité de cancérologie est composée de :

- une unité de médecine générale
- une unité de lits identifiés de soins palliatifs
- une unité de chimiothérapie ambulatoire
- une unité de radiothérapie
- une unité de soins intensifs et de surveillance continue
- une unité de curiethérapie
- une unité de préparation centralisée des cytotoxiques (UPCC).

Pôle naissance

Il accueille plus de 2000 naissances chaque année.

L'activité de gynécologie-obstétrique dispose d'un bloc obstétrical composé de 6 salles de naissance, dont 1 salle nature, 1 bloc de césarienne, 4 salles de pré-travail, 1 salle de réanimation néonatale, d'une nurserie, d'un service de néonatalogie de niveau II de 6 places. Le service propose également un espace « bien-être maternité » qui regroupe différentes pratiques de soins et de nursing, assurées par les sages-femmes de l'établissement au travers de 10 ateliers (massage bébé, portage bébé, allaitement, coaching sportif...).

Le Centre Périnatal de Proximité de la Petite Camargue de Lunel

Il a pour vocation d'accompagner la femme enceinte et le nouveau-né du début de la grossesse mais aussi après la naissance.

Les coordonnées sont les suivantes : Espace Santé / Espace Périnatal
141, place de la République - 34403 Lunel cedex - Tél. : 04 67 87 71 51.

Le service de médecine interne

L'activité du service de médecine interne de la clinique Clémentville assure, par des consultations externes et/ou des hospitalisations, la prise en charge diagnostique et thérapeutique de pathologies infectieuses aiguës et chroniques, de maladies systémiques ou auto-immunes (comme le lupus ou la maladie de Horton), et de médecine polyvalente (dénutrition, altération de l'état général, diabète) notamment chez les personnes âgées. En lien étroit avec la médecine de ville et les réseaux de référence, l'organisation du service de Médecine interne vise à améliorer et faciliter le parcours de soins des patients.

Le service d'hématologie

L'activité du service d'hématologie de la Clinique Clémentville assure, par des consultations externes et/ou des hospitalisations de jour ou complète, la prise en charge diagnostique et thérapeutique de pathologies hématologiques malignes (leucémie, lymphomes myélomes...) et non malignes (anémie, PTI, Maladie de Willebrand...).

Les consultations peuvent être déclenchées pour orientations diagnostiques devant un hémogramme anormal, une masse ganglionnaire ou une anomalie des gammaglobulines par exemple.

Organisation médicale

Le Centre de Pneumologie

Il réalise des explorations fonctionnelles respiratoires, des bilans allergologiques, des bronchoscopies, des pleuroscopies. Il réalise également des consultations anti-tabac et dispose d'une unité d'exploration des troubles du sommeil.

Kinésithérapie

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

Le laboratoire d'analyses médicales

Il est situé au sein de la clinique et fonctionne 24h/24.

Le centre de radiologie

Il est équipé d'un scanner, de salles d'échographie, doppler, de radiologie conventionnelle et sénologie. Il est également possible d'y réaliser des panoramiques dentaires, des ostéodensitométries.

Le centre de médecine nucléaire

Il est équipé de deux gamma caméras et toutes explorations scintigraphiques y sont réalisées.

« Le CLEM », Centre de soins non programmés

Clem

Centre de soins non programmés
MÉDECINE - TRAUMATOLOGIE
Médecins Urgentistes et Soins Infirmiers
SANS RENDEZ-VOUS

Ouverte depuis juin 2016, cette structure unique sur la Métropole de Montpellier permet une prise en charge rapide de tous les patients en médecine et traumatologie, **sans rendez-vous**, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h.

Constitué de médecins libéraux titulaires de la Capacité de Médecine d'urgence et d'infirmiers, il accueille les patients qui se présentent spontanément ou bien adressés par leur médecin traitant et permet une prise en charge rapide et adaptée.

Vie pratique

Accueil

L'équipe d'accueil est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches de 7h30 à 20h, du lundi au vendredi et de 8h à 18h30 le samedi et le dimanche. Pour tous renseignements, appelez le poste 4050.

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

Repas des patients

Les horaires des repas sont les suivants :

Petit-déjeuner : de 7h30 à 8h30,

Déjeuner : entre 11h45 et 12h30,

Goûter : entre 15h45 et 16h15,

Dîner : entre 18h45 et 19h30.

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.

Après votre intervention, vos repas pourront être adaptés au régime prescrit par votre médecin.

Le détail des menus est indiqué sur une carte présente dans votre chambre. Si vous souhaitez y apporter des modifications, vous pouvez appeler le 4343.





Cafétéria

La cafétéria de la clinique propose du lundi au vendredi de 9h30 à 14h30, un service de petit-déjeuner et de restauration. Elle est fermée les week-ends et jours fériés.

Communication

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

Chambre

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Compte tenu de l'importante activité en urgence de l'établissement, nous nous efforcerons de répondre à votre demande selon les disponibilités du jour de votre admission. Toutes les chambres de la clinique sont climatisées, équipées d'un téléviseur, d'un lit électrique et d'un coffre. Un lit d'appoint est à disposition dans chaque chambre particulière, les accompagnants peuvent l'utiliser.

Loisirs

Dans votre chambre le jeudi de 14h à 17h, la Bibliothèque pour Tous vous propose un large éventail de livres. Si vous le souhaitez, vous trouverez à l'accueil le quotidien régional au tarif en vigueur.

Valeurs

Nous vous recommandons de ne conserver ni argent, ni téléphone portable, ni objet de valeur, en dehors du coffre individuel prévu dans chaque chambre. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant. Une boîte spéciale sera mise à votre disposition. Nous ne pouvons en être responsables en cas de perte ou de disparition si vous n'avez pas pris cette précaution.



Téléphone

Dès votre arrivée, un code confidentiel vous permettant d'appeler l'extérieur vous sera attribué à votre demande.

En cas de changement de chambre durant votre séjour, vous conserverez le même code confidentiel. Le code d'accès remis à votre entrée vous octroie un crédit de téléphone de 60 €. Lorsque le montant est épuisé, vous êtes prévenu par un serveur vocal. Vous devez contacter le bureau des entrées/sorties pour obtenir un nouveau crédit.

Vos communications sont réglées à la fin du séjour, lors de votre passage au bureau des sorties, le code d'accès est alors interrompu.

Accès WiFi

Un accès WiFi vous est proposé gratuitement sur simple demande auprès de l'accueil.

Linge

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, chaussons, serviettes, gants et produits de toilette.

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

Visites

Les visites sont autorisées de 11h30 à 20h30. Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux blanc au dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre. De plus, nous vous recommandons d'éviter les visites les premiers jours, le stationnement dans les couloirs, de limiter le nombre de visiteurs à 2 personnes.

Dans les services de chirurgie, de médecine, de soins intensifs et de soins continus, les visites d'enfants de moins de 15 ans ne sont pas recommandées.

L'accès aux salles de soins est interdit.

La famille et les amis pourront être tenus informés par la personne référente ou la personne de confiance choisie par le patient.

Vie pratique

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.

Culte

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

Fleurs

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

Accompagnants

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous. Il devra se le procurer à la cafétéria aux heures d'ouverture.

Pour le dîner, il peut réserver un repas à la cafétéria (pendant les horaires d'ouverture), qui lui sera apporté en chambre.



Formalités administratives

Formalités de pré-admission

Lors de la visite de pré-anesthésie, vous serez invité à accomplir les formalités de pré-admission. L'accueil se fait de 7h30 à 17h00.

Vous devez vous munir de votre carte vitale ou d'une attestation d'ouverture de droits, à jour, de votre carte de mutuelle, à jour, et d'une pièce d'identité (CNI, passeport ou titre de séjour). Des documents du dossier de pré-admission sont à remplir avant votre arrivée au service des pré-admission.

Effectuer ces formalités avant votre séjour vous évitera une trop longue attente lors de votre entrée.

Formalités d'admission

- Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'hôte(sse) d'accueil.
- Si vous avez accompli les formalités de pré-admission, il ne vous sera demandé que les pièces manquantes à votre dossier.
- Si vous n'êtes pas passé par le service des pré-admissions, vous accomplirez toutes les formalités au bureau des entrées, muni des documents suivants : **vosre carte vitale** (une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition à l'accueil) **ou une attestation d'ouverture de droits, à jour, votre carte de mutuelle, à jour, et une pièce d'identité.**

CAS PARTICULIERS

Bénéficiaire de la CMU ou ACS

- votre attestation CMU ou 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.





D'AUTRES DOCUMENTS SONT NÉCESSAIRES

Vos résultats d'examen (laboratoire, radios, électrocardiogramme...).

Votre carte de groupe sanguin.

Les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bandes de contention, bandages...).

Vos médicaments en cours ainsi que l'ordonnance correspondante.

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

ADMISSION EN MATERNITÉ

■ Dès votre arrivée, veuillez vous rendre au bloc obstétrical (1er étage).

Les formalités d'admission doivent être effectuées dès que possible par vous-même ou un membre de votre famille.

■ Si vous avez accompli les formalités de pré-admission, il ne vous sera demandé que les pièces manquantes à votre dossier.

■ Si vous n'êtes pas passé par le service des pré-admissions, vous accomplirez toutes les formalités au bureau des entrées, muni des documents suivants :

vosre carte vitale (une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition à l'accueil) **ou une attestation d'ouverture de droits**, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés, **vosre carte de mutuelle et une pièce d'identité obligatoire.**

Vous trouverez des informations complémentaires dans le guide de maternité que votre gynécologue-obstétricien vous aura donné et qui comporte notamment la liste des objets dont vous devrez vous munir pour vous-même et votre bébé.

ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont effectuées immédiatement, par leurs proches au bureau des entrées.



DÉSIGNATION DE LA 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 révoquée 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.

- On vous remettra également un questionnaire de satisfaction que vous déposerez le matin de votre départ au bureau des sorties ou à l'accueil.
- **Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter la chambre afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.**



Formalités administratives

Formalités de sortie

La date de votre sortie est fixée par le chirurgien ou par le médecin.

Les sorties ont lieu impérativement le matin entre 8h30 et 12h.

En dehors des horaires d'ouverture du secrétariat, 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 de transport correspondant et votre arrêt de travail, indispensable à la prise en charge du transport. Pour simplifier vos formalités de sorte, la commande du transport sera effectuée par nos soins.

N'oubliez pas de récupérer vos radios et votre traitement personnel avant votre départ.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Clémentville est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles dont la Mutualité Française. Les frais inhérents à votre hospitalisation sont réglés directement à la clinique par votre sécurité sociale (si vos droits sont à jour), par votre mutuelle (si réception de la prise en charge avant votre sortie de la clinique).

Le reste à charge vous sera demandé à la sortie de la clinique.

Les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, téléphone, télévision, etc. et seront à régler à votre sortie.

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 le trajet fait plus de 150 km, une entente préalable est nécessaire.

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Pour toute demande concernant un détail de facture ou une prise en charge sécurité sociale ou mutuelle, vous pouvez contacter le 0 826 888 884 (0,20 €/min + prix appel).



Identitovigilance

Sécurité du patient pendant l'hospitalisation

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 le service de soins.

Sécurité du patient au bloc opératoire

La check-list « sécurité du patient au bloc opératoire » est une procédure qui permet de vérifier de la même manière les éléments indispensables avant toute opération. Au bloc opératoire, l'équipe qui vous prend en charge est organisée de manière bien définie : chaque geste, chaque décision font partie d'un processus parfaitement maîtrisé. L'équipe du bloc opératoire vérifie plusieurs fois s'il le faut votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en place.

Prise en charge médicamenteuse pendant l'hospitalisation

Pour assurer la qualité de votre prise en charge médicamenteuse et éviter tout risque d'erreur

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 la prescription de votre médecin traitant.

Vos médicaments personnels sont 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.



Droits et obligations

1 – Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

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.

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 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.

De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement.

L'usage de la cigarette électronique est également interdit dans l'enceinte de l'établissement.

2 – 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.

Système de vidéo-surveillance

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.



3 – 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 praticien 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 professionnel de santé, 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.

4 – 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.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil et sur le panneau d'affichage du service de médecine.

5 – 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 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 trente ans à compter de la date de votre dernier séjour.



6 – Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(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 la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP, document disponible à l'accueil). Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

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

Monsieur Jean-Dominique MOUCHARD, Directeur 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 BALME BERGER, en qualité de responsable qualité

Madame Annie-Claude LERICHE, en qualité de représentant des usagers

Madame Laurence MICOUIN, en qualité de représentant des usagers

Madame Marie-Claire CABROL, en qualité de médiateur non médecin

Madame Viviane TALANSIER, en qualité de médiateur non médecin suppléant

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.



7 - Evaluation de la satisfaction des usagers

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 et d'une présentation trimestrielle aux services concernés.

Vous pouvez de plus participer à l'enquête nationale diligentée par le Ministère de la Santé sur la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h (e-satis). En pratique, lors des formalités administratives, une secrétaire vous demandera votre adresse mail. Vous recevrez par mail, dans les 15 jours à 2 mois suivants votre sortie de la Clinique, un lien vers un questionnaire.

Les résultats par établissement sont publiés à la fin de l'année et consultable sur le site www.scopesante.fr et dans le hall d'accueil de la Clinique.

8 - La lutte contre les infections associées aux soins

La clinique Clémentville 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.scopesante.fr, et dans le hall d'accueil de la Clinique.

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. Un manuel assurance qualité en hygiène des locaux a été validé par l'EOH. Toutes les procédures sont validées par l'EOH qui se charge de la mise en application et de l'évaluation des 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 microbactériologique 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. Une simple friction sur mains propres avec cette solution pendant 30 secondes permet d'éliminer un grand nombre de bactéries présentes sur celles-ci.

Il existe un correspondant en hygiène hospitalière par service, si vous souhaitez avoir plus de renseignements, vous pouvez prendre contact avec le responsable du service.

9 - 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.

10 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Clémentville, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Elles font l'objet d'une collecte et de traitements par les professionnels de la Clinique Clémentville et du Groupe Oc Santé.

En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Clémentville 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 Oc Santé/Démarche qualité/Protection des données personnelles).

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

11 – 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.



Dans cet établissement,
nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.
Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens :
piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette
ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

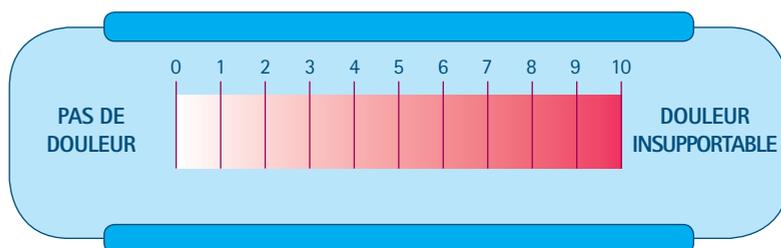
Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également
les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ;
il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer
"combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



: d'engagement contre la douleur

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- 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.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle,

nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique "*...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...*"

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

INFORMER : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

ORGANISER : la clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur (CLUD).

ADAPTER : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

EVALUER : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.



Charte de la personne hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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 responsable du service. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE OC SANTÉ

MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile*
- Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR*
- Résidence Les Glycines - *EHPAD*
- Terrasses des Glycines - *résidence senior*

CASTELNAU-LE-LEZ

- Centre Bourgès - *rééducation neurologique*

BALARUC-LES-BAINS

- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*

GALLARGUES

- Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*

VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine - *géronto-psychiatrie*

PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

FLORENSAC

- Résidence Les Lavandes - *EHPAD*

PARIS XI^e

- Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*



HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé H.A.D.

Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D.

174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94
e-mail : info@home-sante.fr - Site internet : www.oc-sante.fr



Clinique Clémentville

25, rue de Clémentville - 34070 Montpellier

0 826 888 884

Service 0,20 € /min
+ prix appel

Fax : 04 67 06 70 01 - e-mail : info@clinique-clementville.fr

