

Clinique Clémentville

Médecine - Chirurgie - Obstétrique



oc santé



Repères	4
Organisation médicale	6
L'Institut Montpelliérain de la Main	8
Vie pratique	9
Formalités administratives	13
Chirurgie ambulatoire	16
Vos droits et obligations	18
Information douleur	24
Charte de la personne hospitalisée	26

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.

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



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



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

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 figurent sur sa tenue :

INFIRMIÈRES : tenue blanche liseré blanc

SAGES-FEMMES : tenue blanche liseré rose

AIDES SOIGNANTES : tenue bleue liseré blanc

AUXILIAIRES PUÉRICULTRICES : tenue rose liseré blanc

SAGES-FEMMES BLOC OBSTÉTRICAL : tenue vert clair

INFIRMIÈRES DE BLOC OPÉRATOIRE : tenue bleue

INFIRMIÈRES CHIMIOTHÉRAPIE : tenue rose

AGENCE DES SERVICES HOSPITALIERS : tenue saumon liseré blanc

PERSONNEL HÔTELIER : tenue verte - liseré blanc

PERSONNEL TECHNIQUE : tenue bleue ciel



Les moyens de stationnement et d'accès :

LA CLINIQUE DISPOSE D'UN PARKING EXTÉRIEUR ET GRATUIT, OUVERT 24H SUR 24

TRAMWAY : future ligne 3.

BUS : ligne n° 6.

DISTRIBUTEURS BANCAIRES : avenue de Lodève.

HÔTELS À PROXIMITÉ :

■ Hôtel Beauséjour - 106, av. de Lodève - Tél. 04 67 75 75 56

■ Arceaux Hôtel - 33, bd des Arceaux - Tél. 04 67 92 03 03

COMMERCES À PROXIMITÉ :

Une librairie-presse, un fleuriste, un chocolatier, une épicerie, une laverie et une pharmacie se trouvent à deux pas de la clinique.



Les équipes

L'efficacité d'intervention de plus de 100 praticiens assistés par des équipes soignantes qualifiées a forgé la renommée de la Clinique Clémentville depuis 1922. Ensemble, ils assureront vos soins dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

L'infrastructure

Pour vous offrir des services à la pointe du progrès, la Clinique Clémentville a doté son plateau technique des équipements les plus sophistiqués.

Afin d'assurer la sécurité des patients, un anesthésiste est de garde 24h/24, ainsi qu'un gynécologue et un médecin réanimateur.

La clinique est dotée 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 orthopédique
- Chirurgie de la main et du membre supérieur
- Chirurgie ORL et stomatologie
- Sénologie
- 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.

Pôle Cancérologie

L'activité de cancérologie est composée de :

- une unité de médecine générale
- une unité de lits identifiés en soins palliatifs
- une unité de chimiothérapie ambulatoire
- une unité de radiothérapie
- une unité de soins intensifs

Pôle naissance

Il accueille plus de 2400 naissances chaque année.

L'activité de gynécologie-obstétrique dispose d'un bloc obstétrical composé de 6 salles d'accouchement, 1 bloc de césarienne, 4 salles de pré-travail, 1 salle de réanimation néonatale, d'une nursery, d'un service de néonatalogie de niveau II de 6 places.

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 (diagnostic prénatal, procréation médicalement assistée, spermologie, fécondation in vitro (FIV), ICSI (micro-injection)).

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 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.



L'Institut Montpelliérain de la Main

L'Institut Montpelliérain de la Main (IMM)

installé dans les locaux de la clinique Clémentville, met à votre service :

Une unité de consultation médico chirurgicale spécialisée dans la chirurgie de la main et du membre supérieur s'adressant aux pathologies :

- de la main (syndrome du canal carpien, doigts à ressaut, kystes du poignet et des doigts, maladie de Dupuytren, arthrose des doigts, du pouce et du poignet), tumeurs.
- du coude : tendinites, compression nerveuse ; arthrose
- de l'épaule : rupture de coiffe, luxation, arthrose (prothèse de l'épaule) et tendinites
- chirurgie arthroscopique du poignet du coude et de l'épaule

Une équipe médico chirurgicale

composée de 5 chirurgiens séniors spécialistes et anciens chefs de clinique, 3 kinésithérapeutes.

Un service SOS Main 24h/24, 7j/7

adhérent de la FESUM (Fédération Européenne des Services d'Urgence Main).

Le service assure la prise en charge des traumatismes de la main et du membre supérieur :

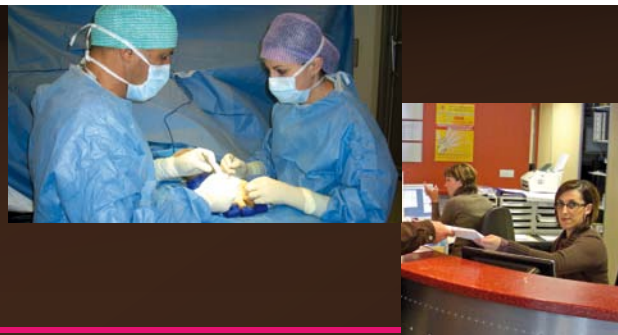
- plaies des tendons, des nerfs, des vaisseaux
- fractures des doigts, du poignet, du coude et de l'épaule
- amputations des doigts (microchirurgie)

Un site internet spécifique : www.institutmain.fr

Vous trouverez sur ce site les pathologies les plus fréquentes, ainsi que les consignes en cas d'urgence.

IMM : 04 67 069 069

SOS MAIN 24h/24 : 04 67 067 067



Vie pratique

Accueil

L'équipe d'accueil est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches de 7h30 à 21h00, du lundi au vendredi et de 8h00 à 20h30 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 menus sont préparés par le chef et son équipe dans les cuisines de la clinique.

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, une hôtesse viendra prendre votre commande pour composer vos repas du lendemain.

Pour des raisons d'hygiène alimentaire et de sécurité, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons sur le rebord des fenêtres.



Cafétéria

La cafétéria de la clinique propose du lundi au vendredi de 9h30 à 14h30, et le samedi, le dimanche, et jours fériés de 12h00 à 14h00 un service de petit-déjeuner et de restauration rapide.

Les plats chauds sont servis entre 12h et 14h. La cafétéria est ouverte aux patients et aux visiteurs.

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

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 et équipées d'un téléviseur couleur et d'un lit électrique. Un lit d'appoint est à disposition dans chaque chambre particulière, les accompagnants peuvent l'utiliser.

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. 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 le coffre-fort du bureau des entrées. 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. Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'égarer.



Téléphone

Dès votre arrivée, un numéro ainsi qu'un code confidentiel vous permettant d'appeler l'extérieur vous seront attribués. 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 le régler au bureau des entrées pour obtenir un nouveau crédit. Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, demandez à un accompagnant de faire les formalités nécessaires pour qu'un crédit supplémentaire vous soit alloué. Vos communications sont réglées à la fin du séjour, lors de votre passage au bureau des sorties, le code d'accès est alors interrompu. Une cabine est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Téléphone mobile : en raison des risques d'interférence électro-magnétique avec les équipements médicaux, les téléphones mobiles cellulaires doivent être éteints dans l'enceinte de l'établissement.

Linge

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

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique. Les protections pour adultes incontinents ne sont pas fournies.

Visites

Les visites sont autorisées de 12h à 21h. 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 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 et de médecine, les visites d'enfants de moins de 10 ans ne sont pas recommandées. 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 12 heures. La famille et les amis pourront être tenus informés par cette personne référente.



En ce qui concerne l'unité de soins intensifs, un livret d'accueil est à votre disposition à l'entrée du service. Les visites sont autorisées de 13h à 21h, maximum deux personnes.

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'infirmière ou à l'accueil.

Fleurs

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

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 15h.

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.

La nuit, il peut rester à votre chevet, avec l'accord du voisin de chambre si vous êtes en chambre double (sauf en maternité). Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.



Formalités de pré-admission

Lors de la visite de pré-anesthésie, vous serez invité à accomplir les formalités de pré-admission.

Deux secrétaires vous reçoivent de 7h30 à 17h00.

Vous devez vous munir de votre carte vitale (une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition dans le couloir des pré-admissions) ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés, de votre carte de mutuelle, d'une pièce d'identité et d'un chèque de caution.

Le "Dossier de pré-admission" ainsi que le formulaire "Formalités administratives" situés au centre du livret sont à remplir avant votre arrivée au service des pré-admissions. 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'hôtesse 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 : **votre carte vitale** (une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition dans le couloir des pré-admissions) **ou une attestation d'ouverture de droits** , que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés, votre carte de mutuelle, une pièce d'identité, un chèque de caution.

CAS PARTICULIERS :

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, panty, 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 :
votre carte vitale (une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition dans le couloir des pré-admissions) ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés, votre carte de mutuelle, une pièce d'identité, un chèque de caution.
Vous trouverez des informations complémentaires dans le guide de maternité que votre médecin accoucheur 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.

ADMISSION EN AMBULATOIRE

- Dès votre arrivée, veuillez vous rendre directement au service ambulatoire (2^{ème} étage).
L'accueil des patients s'effectue selon les horaires de passage au bloc opératoire. Votre médecin vous indiquera l'heure de votre intervention.

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 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.

- 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.**



Clinique Clémentville

25, rue de Clémentville - 34070 MONTPELLIER

Tél : 0 826 888 884 (0,15 €/min)

Fax : 04 67 06 70 01 - Email : info@clinique-clementville.fr - www.oc-sante.fr

Formalités administratives et dossier de pré-admission

Ces deux formulaires sont à remplir avant votre arrivée,
à détacher et à remettre au service des pré-admissions.

Formalités administratives

Votre entrée en clinique est prévue

le à heures

Pour simplifier les formalités administratives et afin d'éviter une attente lors de votre entrée, veuillez trouver, ci-joint, un dossier de pré-admission ainsi que le règlement intérieur de la Clinique que vous devez remplir et nous transmettre :

- soit par courrier,
- soit au poste des pré-admissions situé au 1^{er} étage, à côté du secrétariat des cabinets des anesthésistes lors de votre consultation de pré-anesthésie.

Si vous rencontrez des difficultés pour remplir le dossier, le service d'Accueil est à votre disposition.

La Clinique vous souhaite la bienvenue et vous fait part de son Règlement Intérieur

- Lors de votre hospitalisation, vous devez vous munir de :
 - votre Carte de Sécurité Sociale à jour (Carte Vitale)
 - votre Carte de Mutuelle ou attestation CMU
 - un chèque de caution de 153 € qui vous sera demandé pour couvrir éventuellement les frais que vous aurez à régler le jour de votre sortie.
- Si vous n'êtes pas en mesure de justifier de l'ouverture des droits auprès de votre caisse de Sécurité Sociale le jour de votre entrée, un chèque de caution de 1000 € vous sera demandé en attendant que vous présentiez une attestation ou une prise en charge de votre caisse.
- Si vous devez régler la totalité de votre hospitalisation, un chèque de 3000 € vous sera demandé.
- Il est à noter qu'en cas de détérioration de la télévision ou de la télécommande, il vous sera demandé une somme de 76 € à la sortie.

RECOMMANDATIONS

La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos objets de valeur ou somme d'argent gardés dans votre chambre.

Nous vous demandons, impérativement, de ne pas conserver avec vous des espèces, bijoux ou objets de valeur, qui doivent être :

- soit déposés au coffre de la chambre,
- soit confiés à un membre de la famille,

ceci s'applique également à vos appareils dentaires et lunettes si vous devez subir une intervention.

Par mesure de sécurité, il est interdit d'amener son poste de télévision et de fumer dans les chambres.

LA DIRECTION

Je désire (mettre une croix dans le rond qui convient)

TÉLÉPHONE

Taxe à 0,15 €/minute Attribué le Signature

TÉLÉVISION

4 €/jour Attribué le Signature

CHAMBRE PARTICULIÈRE SELON SERVICE

Chambre particulière avec couchette
TV incluse : 60 €/jour Attribué le Signature

Nom du patient Prénom
 Nom de jeune fille
 Date de naissance Lieu de naissance
 Adresse
 Code postal Ville
 N° de téléphone
Autre adresse pour la durée de l'hospitalisation
 Code postal Ville
 Nom et N° de téléphone d'un membre de la famille ou d'un ami
Nom de l'assuré Prénom de l'assuré
Organisme d'assurance sociale
 Adresse
 N° matricule
Mutuelle N° adhérent
 Adresse
CMU Oui Non
Employeur
 Adresse
 Médecin de famille Ville
Médecin traitant à la Clinique Clémentville
 Avez-vous déjà été hospitalisé(e) à la Clinique Clémentville ? Oui Non

RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

PA n° Initiales	FRAPPE DOSSIER Date d'entrée Chambre N° Catégorie Initiales	SORTIE Contrôle sortie Initiales
Contrôle de la PA écran Initiales	ACCUEIL Heure d'entrée Mode d'admission : <input type="checkbox"/> Urgence <input type="checkbox"/> Véhicule <input type="checkbox"/> Ambulance PA n° Initiales	
N° dossier Etiquette		

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. Il n'y a pas de sortie l'après-midi. 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 correspondant et votre arrêt de travail, indispensable à la prise en charge du transport. Sur votre demande, l'hôtesse d'accueil peut vous appeler un taxi. N'oubliez pas de récupérer vos radios avant votre départ.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Clémentville est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % et si vous n'avez pas de mutuelle, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Le forfait journalier de 18 €, le PAS de 18 € (un forfait pour tout acte inférieur à 91 €) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, téléphone, télévision, etc. 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, une entente préalable sera nécessaire pour les trajets de plus de 150 km. Renseignez-vous lors de votre admission.

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Pour toute demande concernant un bordereau AMC ou 3404, un détail de facture (qu'il s'agisse d'une hospitalisation, d'une intervention en ambulatoire), des informations sur un chèque en dépôt ou une prise en charge sécurité sociale ou mutuelle, vous pouvez contacter le 0 826 888 884 (0,15 €/min).



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 :

- Durant les six heures précédant votre intervention, si vous prenez des médicaments, vous pouvez les absorber avec seulement une gorgée d'eau.
- Vous devez suivre scrupuleusement les prescriptions sur l'ordonnance remise éventuellement par votre chirurgien.
- Veuillez vous munir de votre traitement personnel (médicaments, injections) au cas où vous seriez dans l'établissement au moment de la prise de votre traitement.
- Vous ne devez pas consommer d'alcool, ni fumer pendant les 12 heures précédant l'anesthésie.
- Prenez une douche avant votre hospitalisation. Pensez à ôter maquillage et vernis à ongle.
- N'apportez aucun bijou, ni téléphone portable, ni objet de valeur. Nous déclinons toute responsabilité les concernant.
- Pensez à retirer vos lentilles de contacts et prothèses dentaires avant votre intervention, sauf si elle se pratique sous anesthésie locale (elles sont sous votre responsabilité).
- Prévoyez une personne pour vous accompagner, valide et responsable.
- Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006) et d'utiliser un téléphone mobile cellulaire dans l'établissement (circulaire DN/EMI n°40 du 9/10/1995 du Ministère de la Santé).



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.
- Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, il vous faudra signer une attestation dégageant la responsabilité des médecins et de l'établissement.
- **Il est formellement interdit de repartir seul après une anesthésie.**
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie, seulement si vous avez eu une anesthésie générale.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différer 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.



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

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

Hygiène

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.

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 vidéosurveillance 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.

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.

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.

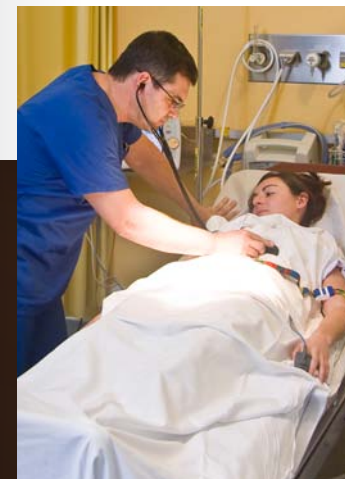
Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

4 – Directives anticipées

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, les directives anticipées peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.



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 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.

6 – Modalités d'accès au dossier administratif

Le bureau des entrées est ouvert de 7h30 à 19h00, le samedi de 8h00 à 12h30.



7 – 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 personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire : Madame FORTIER. 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 relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La composition de la CRU est la suivante :

Docteur Jean-Luc BARON, Président de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME)

Docteur Henri TOUBOUL, en qualité de médecin médiateur

Docteur Albert STEFFEN, en qualité de médecin médiateur suppléant

Monsieur Jean-Louis BONNETON, Directeur de la clinique Clémentville, en qualité de représentant légal de l'établissement

Madame Marie-Renée FORTIER, en qualité de responsable Qualité

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

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

Mme Margaret ISSAUTIER, en qualité de médiateur non médecin suppléant

La CRU 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 CRU 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 CRU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

8 – 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.

9 – La lutte contre les infections nosocomiales

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.sante.gouv.fr

Un Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est en place au sein de la clinique. Il élabore le programme d'actions en collaboration avec l'EOHH. Un manuel assurance qualité en hygiène des locaux a été validé par le CLIN. Toutes les procédures sont validées par le CLIN et l'Equipe Opérationnelle D'Hygiène (EOH) qui se charge de la mise en application et de l'évaluation des pratiques.

La clinique Clémentville fait partie du réseau CCLIN Sud Est et participe aux différentes enquêtes nationales : surveillance des infections de site opératoire, surveillance des infections en maternité, surveillance des bactéries multi résistantes, surveillance des infections en réanimation surveillance des accidents d'exposition au sang et une surveillance microbactériologique de l'environnement.

Les infections associées aux soins 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 gel hydro alcoolique mis à disposition dans votre chambre. une simple friction avec ce gel pendant 30 secondes permet d'éliminer un grand nombre de bactéries présentes sur les mains. Il existe un correspondant en hygiène hospitalière par service, si vous souhaitez avoir plus de renseignements, vous pouvez prendre contact avec le cadre du service.

10 – 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.



Contrat d'engagement contre la douleur

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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager votre douleur, **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...

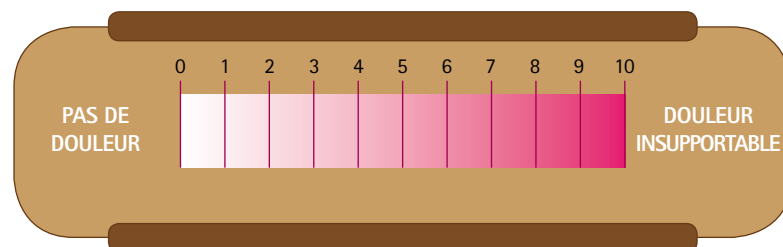
Traiter ou soulager.

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.



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, mêmes 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

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

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



Oc Santé

UN MÉTIER : LA QUALITÉ DES SOINS
UNE AMBITION : LA PROXIMITÉ

LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE OC SANTÉ

MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle*
- Résidence Les Glycines - *retraite*
- Home Santé - *hospitalisation à domicile*

LAMALOU-LES-BAINS CASTELNAU-LE-LEZ*

- Centre Bourgès - *rééducation neurologique*

BALARUC-LES-BAINS

- Clinique Plein Soleil - *soins de suite polyvalents*

GALLARGUES

- Clinique Les Oliviers - *soins de suite, endocrinologie*

VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

* OUVERTURE MARS 2011 APRÈS TRANSFERT DE LAMALOU-LES-BAINS

Clinique Clémentville

25, rue de Clémentville

34070 MONTPELLIER

Tél : 0 826 888 884 (0,15 €/min)

Fax : 04 67 06 70 01

Email : info@clinique-clementville.fr

www.oc-sante.fr



IMPRIM'VERT®

KFH Montpellier pour le Groupe Oc Santé / Janvier 2011 / Crédits photos : Agence Satellite, O'Shugrue, Gilles Vallet, Fotolia