



Livret d'accueil

AMBULATOIRE



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



**Clinique Clémentville**  
Chirurgie ambulatoire  
Consultations

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

Service des pré-admissions  
Laboratoire d'analyses médicales

Scintigraphie - Médecine nucléaire  
Maladies et Chirurgie du sein  
Cancérologie

MIS Montpellier Institut du Sein  
Clem  
Centre de soins non programmés



## FICHE SIGNALÉTIQUE

Nom | \_\_\_\_\_

Nom de naissance | \_\_\_\_\_

Prénom | \_\_\_\_\_

Date de naissance | J J | M M | A A A A

Date de l'intervention | J J | M M | A A A A

Nature de l'intervention | \_\_\_\_\_

## MES RENDEZ-VOUS

Consultation | \_\_\_\_\_

Date | J J | M M | A A | Heure | H | M

Médecin | \_\_\_\_\_

Commentaires | \_\_\_\_\_

Consultation | \_\_\_\_\_

Date | J J | M M | A A | Heure | H | M

Médecin | \_\_\_\_\_

Commentaires | \_\_\_\_\_

Consultation | \_\_\_\_\_

Date | J J | M M | A A | Heure | H | M

Médecin | \_\_\_\_\_

Commentaires | \_\_\_\_\_



# Bienvenue

Vous allez être pris en charge en ambulatoire dans notre établissement. Nous vous remercions pour votre confiance et vous souhaitons un séjour aussi agréable que possible.

Ce livret a été spécialement conçu pour vous accompagner tout au long de votre parcours au sein de notre établissement.

Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Je prépare mon entrée	8
Je prépare mon intervention	9
<i>Les jours précédents votre intervention</i>	9
<i>La veille de votre intervention</i>	10
<i>Le jour de votre intervention</i>	11
<i>Consignes spécifiques à l'endoscopie</i>	13
Je prépare ma sortie	15
Le lendemain de mon intervention	16
Vie pratique	17
Consignes spécifiques à la prise en charge des mineurs et des majeurs protégés	18
Charte de l'enfant hospitalisé	19
Vos droits et obligations	20
Numéros utiles	27

Vous y trouverez toutes les informations nécessaires lors de chaque étape administrative et médicale de votre séjour.

Nous vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Pensez à toujours prendre ce livret ambulatoire avec vous. Veillez à bien prendre connaissance des informations qu'il contient.

**Le non-respect des consignes peut entraîner le report de votre intervention.**

**CONTACT Service ambulatoire : 04 67 06 70 02**

(de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi)

# Mon parcours en ambulatoire à la Clinique Clémentville

**Votre praticien vient de vous remettre ce passeport ambulatoire.**

**Il vous a communiqué la date et l'heure de votre intervention.**

**Cet horaire est indicatif et vous sera confirmé la veille de votre intervention.**



## 1 Ma consultation de pré-anesthésie

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



## 2 Ma pré-admission

Je prévois d'envoyer par mail les documents nécessaires à la pré-admission.



## 3 L'appel de la veille

Une secrétaire de la Clinique me contacte la veille de l'intervention pour me donner l'heure d'arrivée et préparer mon intervention. Le numéro avec lequel vous serez appelé est le 0 826 888 884.



## 4 Mon intervention/examen

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



## 5 Ma sortie

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



## 6 Mon suivi post-opératoire

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



# Je prépare mon entrée...

## Ma consultation de pré-anesthésie

Comme vous l'a demandé votre chirurgien, vous devez réaliser une consultation de pré-anesthésie avant votre intervention/examen. Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier de pré-admission et du présent passeport ambulatoire que vous a remis votre chirurgien. A l'issue de cette consultation, l'anesthésiste confirmera votre prise en charge en ambulatoire.

Cette consultation doit avoir lieu 48 heures au moins avant l'intervention.

Pour réaliser cette étape, vous devez vous munir des documents suivants :

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

Si vous possédez un Dossier Médical Partagé (DMP), informez le professionnel qui réalise votre pré-admission. Votre DMP sera complété après votre sortie par le (ou les) document(s) résumant votre séjour. Pour plus d'informations sur le DMP, rendez-vous sur le site de l'assurance maladie : <https://www.dmp.fr/>

## Ma pré-admission

**Pour réaliser votre préadmission, vous devez envoyer par mail à l'adresse suivante [preadmissions@clinique-clementville.fr](mailto:preadmissions@clinique-clementville.fr) les éléments suivants :**

- votre carte d'identité ;
- votre carte de sécurité sociale (carte vitale et attestation correspondante) ;
- votre carte d'affiliation à une mutuelle (si vous en avez une).

+ Votre formulaire de préadmission rempli et signé

+ Votre formulaire de personne de confiance rempli et signé

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

# Je prépare mon intervention...

## Les jours précédant votre intervention

### MON ACCOMPAGNANT

J'organise mon retour à domicile en prévoyant une personne pour me raccompagner après l'intervention.

### Nom et prénom de l'accompagnant :

### N° de téléphone de l'accompagnant :

## Votre accompagnant

La présence d'un accompagnant est indispensable, puisqu'il vous est formellement interdit de quitter l'établissement seul après une anesthésie générale. Prévoyez une personne valide et responsable pour vous raccompagner à l'issue de votre intervention/examen, et ce, quel que soit le moyen de transport choisi (transport en commun, etc.). Selon avis du praticien et de l'anesthésiste, il peut être demandé qu'après votre sortie un accompagnant reste auprès de vous lors de la première nuit suivant votre intervention. Votre praticien évaluera avec vous la nécessité de vous prescrire un transport adapté.

### Pour prendre rendez-vous pour une consultation de pré-anesthésie,

- vous pouvez appeler le **04 67 06 70 73**
- vous rendre sur le site **[www.monrendezvousdanesthésie.fr](http://www.monrendezvousdanesthésie.fr)** et rechercher le cabinet d'anesthésie de la Clinique Clémentville

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.



### La veille de votre intervention

#### L'APPEL DE LA VEILLE

Un(e) secrétaire vous appellera la veille de votre intervention/examen afin de vous communiquer l'heure définitive de convocation et faire un point avec vous sur l'organisation de votre séjour ainsi que sur les consignes préopératoires.

Pensez à signaler toutes modifications de votre état de santé.

Les appels en provenance de la Clinique correspondent au numéro 0 826 888 884. Pensez à vérifier vos messageries téléphoniques.

#### LA DÉPILATION

Vous devez procéder à la dépilation de la zone opératoire uniquement si celle-ci vous a été prescrite par votre praticien.

L'utilisation du rasoir est formellement interdite. Vous pouvez utiliser une tondeuse si celle-ci a préalablement été bien nettoyée.

Si vous utilisez une crème dépilatoire, un test doit être réalisé 24 heures avant l'intervention/examen afin d'écartier tout risque d'allergie.

Dans le cas où vous ne pouvez pas prendre en charge votre dépilation, elle sera réalisée par l'équipe soignante le jour de votre intervention/examen.



### Le jour de votre intervention

#### LES INDICATIONS PRÉOPÉRATOIRES

- Vous devez arrêter de manger 6 heures avant votre intervention.
- Vous pouvez consommer uniquement de l'eau, du thé ou du café, mais vous devez totalement arrêter de boire 2 heures avant votre intervention.
- Vous ne devez plus consommer de boissons alcoolisées au moins 12 heures avant votre intervention.
- Vous ne devez plus fumer 6 heures avant votre intervention.
- Veillez à bien retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Prévoyez une tenue propre (jamais portée) et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoyez un moyen de paiement et amenez vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).

#### LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

Vous devez réaliser une douche préopératoire conformément aux recommandations suivantes :

##### Quand réaliser la douche préopératoire ?

Le jour de l'intervention, à la maison, au maximum 4 heures avant l'entrée en chirurgie ambulatoire.

Un savon antiseptique peut vous être prescrit par le chirurgien, sinon vous pouvez utiliser un savon doux en unidose. Vous pouvez utiliser votre shampoing habituel.

#### COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE ?



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



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



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



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



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



6 Savonner en dernier la région génitale puis la région anale



7 Rincer abondamment du haut vers le bas



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

Renouveler les étapes 3 à 7 une seconde fois en respectant la même méthode.

### Votre entrée

Le jour de votre intervention, présentez-vous à l'accueil du service de chirurgie ambulatoire de la Clinique (bâtiment C, 2<sup>ème</sup> étage) à l'heure de convocation qui vous aura été communiquée la veille. Veillez à bien respecter cet horaire, afin de vous éviter tout délai d'attente inutile.

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

**Une secrétaire se chargera de votre accueil.**

### Votre préparation

Le personnel soignant vous mettra un bracelet d'identification comportant vos éléments d'identité. En cas d'erreur, veuillez le signaler à l'équipe soignante. Votre identité vous sera demandée tout au long de votre prise en charge.

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

### Vos biens personnels

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

### Vos appareils et prothèses médicales

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

### Présence des accompagnants et visiteurs

**La présence de visiteurs est limitée à un seul accompagnant.**

Pour les enfants, deux accompagnants sont autorisés.

# Consignes spécifiques à l'endoscopie

Madame, Monsieur, vous allez subir une endoscopie digestive / pulmonaire en ambulatoire à la Clinique Clémentville (coloscopie, gastroscopie, fibroscopie...).

A cet effet, nous vous demandons de bien vouloir appliquer les recommandations suivantes.

## 1 - Avant votre examen

Merci de respecter impérativement l'heure de convocation qui vous a été donnée en amont de votre hospitalisation.

## 2 - Préparation pour une coloscopie, gastroscopie, fibroscopie

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

## 3 - Préparation pour une coloscopie

### Respecter impérativement votre préparation colique

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

## 4 - Après votre examen

Après l'examen, vous passerez par la salle de réveil.

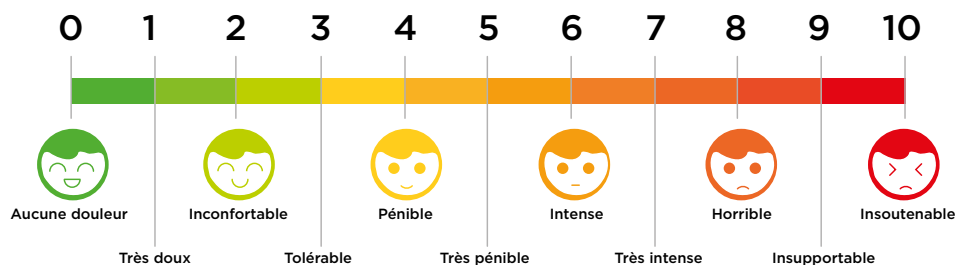
De retour dans le service, la sortie ne se fait qu'après accord de votre gastro-entérologue ou de votre pneumologue et selon les consignes de l'anesthésiste.

### Après votre intervention

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

### Prise en charge de votre douleur

Dans le cadre de notre engagement contre la douleur et afin de nous aider à mieux adapter votre traitement, le personnel soignant vous invitera à évaluer votre douleur.



### Consignes spécifiques à l'anesthésie locale

**L'anesthésie locale nécessite une prise en charge au bloc opératoire. Vous devez donc appliquer les règles d'hygiène détaillées en page 10.**

Vous devez respecter scrupuleusement les consignes données par votre médecin (arrêt éventuel de certains traitements, nécessité d'être à jeun ou non, etc.).

#### Il n'est pas nécessaire :

- de réaliser une consultation de pré-anesthésie,
- de procéder à votre pré-admission.

### Votre autorisation de sortie

**Vous ne pourrez quitter le service qu'après autorisation de l'équipe soignante.**

Il vous sera demandé de signer un bulletin de sortie, dont un exemplaire vous sera remis.

En fonction de votre état de santé, votre praticien et/ou votre médecin anesthésiste peut décider de vous garder en hospitalisation complète.

### Vos documents médico-administratifs

Avant de quitter l'établissement, l'ensemble des documents médico-administratifs relatifs à votre séjour vous sera remis (ordonnance, certificat médical, arrêt de travail si nécessaire, etc).

Les factures acquittées relatives au paiement de votre séjour seront transmises par voie postale.

### Votre accompagnant

**Il vous est formellement interdit de quitter l'établissement seul(e).**

L'accompagnant que vous avez préalablement désigné doit venir vous chercher, quel que soit le mode de transport choisi (transport en commun, etc.).

Dans l'hypothèse où vous n'auriez pas d'accompagnant susceptible de vous raccompagner, veuillez à prévoir les modalités de votre retour avec votre praticien.

Votre praticien et/ou l'anesthésiste déterminera la nécessité d'être - ou non- accompagné lors de la première nuit suivant votre intervention.

### Nos recommandations post-opératoires

Jusqu'au lendemain de votre intervention, vous devez :

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



# Le lendemain de mon intervention...

Le lendemain de votre intervention, le personnel soignant du service ambulatoire vous appellera, avec le numéro 0 826 888 884, afin d'assurer votre suivi post-opératoire et de répondre à vos éventuelles questions.

## Rappel

Pour joindre le service ambulatoire : **04 67 06 70 02**

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00

**En cas de problème survenu en dehors des horaires d'ouverture du service ambulatoire et du cabinet de votre praticien, veuillez contacter le 04 67 06 70 04**

## Parking

La Clinique Clémentville met à disposition un parking accessible aux patients et aux visiteurs par l'entrée principale de la Clinique. Les tarifs TAM de ce parking sont affichés aux bornes d'entrée.

# Vie pratique

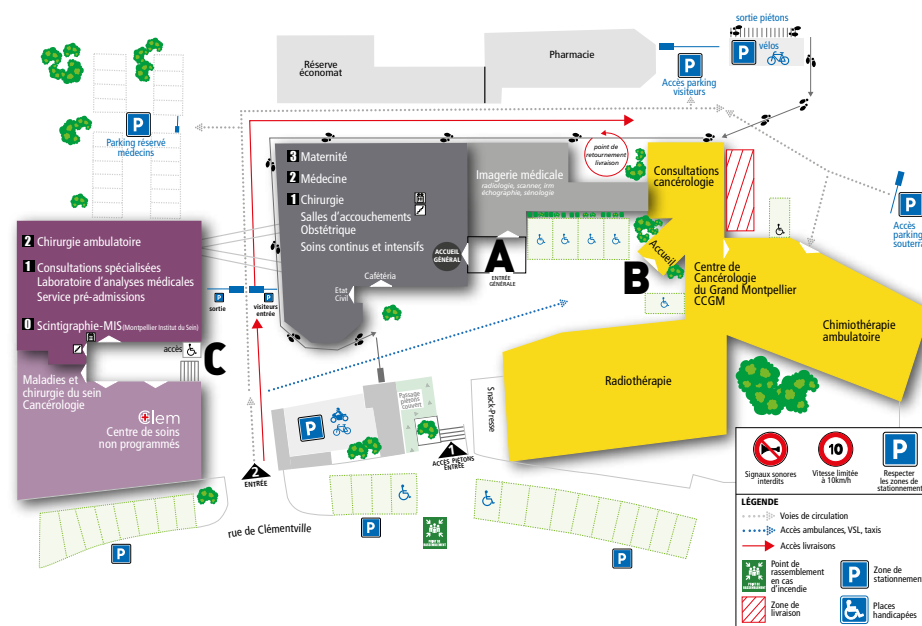
## Profitez du pack confort ambulatoire

Chambre particulière - TV - WiFi  
Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil du service ambulatoire.

## Cafétéria

La cafétéria de la Clinique propose - du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30 - un service de restauration.

## Plan de la clinique



## Culte

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

## Accès



# Consignes spécifiques à la prise en charge des mineurs et majeurs protégés

## Si un mineur se fait opérer :

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

## Si un majeur protégé se fait opérer :

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



# Charte de l'enfant hospitalisé

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



- 1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 - On encourage les parents à rester près de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 - On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 - Les enfants doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

## Votre droit d'accès au dossier médical

*(Cf articles L.11-7 et R.111-9 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. Ces données font l'objet d'un traitement automatisé et sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives 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 une 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 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

## Personne de confiance

*(Cf article L111-6 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. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Si le patient 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 toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues au présent article. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. (...) ».

## Évaluation de la satisfaction des usagers

*(Cf. article L111-6 du Code de la santé publique)*

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement sont une de nos priorités. A ce titre, un questionnaire national de satisfaction vous sera transmis par mail après votre séjour, afin que vous puissiez nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Pour participer à l'amélioration de la qualité des soins par les établissements de santé, deux gestes simples :

- Donnez votre mail lors de votre admission
- Répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par mail après votre séjour

## 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, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge.

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) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Docteur Vincent DEUTSCH**, Président de la Commission Médicale de l'Établissement (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 Directrice des 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.

### 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.

## Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

### Hygiène

Nous vous conseillons de vous laver les mains avant d'entrer et après être sorti de votre chambre, de préférence avec la solution hydroalcoolique 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.

## 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.

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.



### La lutte contre les infections liées 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](http://www.scopesante.fr) et sur le tableau d'affichage situé dans le hall 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 d'hygiène 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 Occitanie 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 hydroalcoolique mis à disposition dans votre chambre pour réaliser une hygiène des mains. Une simple friction sur mains propres avec cette solution 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 responsable du service ou avec la responsable en hygiène de la Clinique.



### 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.

### 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. 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 Clémentville 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 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](http://www.clinique-clementville.fr), « rubrique RGPD - données personnelles ».

### ViaTrajectoire®

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

### Charte de la personne hospitalisée

**1** - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

**2** - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

**3** - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

**4** - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

**5** - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

**6** - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

**7** - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

**8** - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

**9** - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

**10** - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

**11** - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de l'accueil. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.



**Numéro de l'accueil**  
**04 67 06 70 00**



**Numéro du service ambulatoire**  
**04 67 06 70 02**  
de 7h à 20h



**Numéro d'urgence**  
**04 67 06 70 04**  
en dehors des horaires d'ouverture du service ambulatoire



**Numéro du cabinet des anesthésistes**  
**04 67 06 70 73**



# Les établissements du groupe Oc Santé

## MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*
- 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

- Clinique Bourgès - *rééducation neurologique*

## MONTADY

- Résidence Renaissance - *EHPAD*

## GALLARGUES

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

## VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

## BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

## MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine - *géranto-psychiatrie*

## PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

## FLORENSAC

- Résidence Les Lavandes - *EHPAD*

## PARIS XI<sup>e</sup>

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

## CHARENTON-LE-PONT

- Clinique Paris-Bercy - *médecine, chirurgie*

**Oc Santé**

**HOME SANTÉ H.A.D**

Hospitalisation à domicile

### 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](mailto:info@home-sante.fr) - Site internet : [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



**Oc Santé**

**CLINIQUE CLÉMENTVILLE**

Médecine - Chirurgie - Obstétrique

25, rue de Clémentville - 34070 Montpellier  
Tél. : 04 67 06 70 00 - Fax : 04 67 06 70 01  
e-mail : [info@clinique-clementville.fr](mailto:info@clinique-clementville.fr)