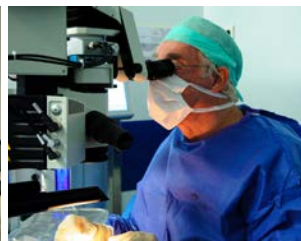




**Livret d'accueil**

**AMBULATOIRE**



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

CLINIQUE  
Mont-Louis

# Bienvenue

Vous allez prochainement être admis(e) dans notre service ambulatoire.

Nos équipes médicales et soignantes seront heureuses de vous y accueillir.

Prenez maintenant quelques minutes pour découvrir les informations utiles qui vous aideront à bien préparer votre séjour.

Votre médecin vous a proposé une prise en charge en ambulatoire, c'est-à-dire que vous serez autorisé(e) à rejoindre votre domicile le jour même de votre admission et de votre intervention.

Cette pratique est rendue possible par les techniques opératoires actuelles, moins invasives et les techniques d'anesthésie moins lourdes qui réduisent les effets secondaires.

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.



Le service Ambulatoire _____	4
Préparez votre intervention _____	5
Le jour de votre intervention _____	8
Droits et informations _____	11
Charte de l'enfant hospitalisé _____	14
Charte de la personne hospitalisée _____	15

Vous serez pris(e) en charge dans les meilleures conditions de sécurité et de confort au cours d'un séjour réduit à quelques heures.

Pour son bon déroulement il est important que vous y participiez activement. Voici donc quelques informations utiles pour bien préparer votre séjour.

N'oubliez pas de vous munir de votre Dossier administratif et médical totalement complété lorsque vous viendrez à la consultation d'anesthésie et lors de votre séjour.

### En cas d'urgence,

vous pouvez contacter le médecin anesthésiste de garde :

- de 08h00 à 20h00 : 01 43 56 56 56
- de 20h00 à 08h00 : 01 43 56 54 11

**Le service ambulatoire de la Clinique Mont-Louis est animé par une équipe de praticiens de haut niveau et par un personnel soignant et administratif qualifié et compétent. Grâce à son plateau technique complet et performant, la Clinique Mont-Louis vous assure sécurité et qualité des soins.**

## Le pôle ambulatoire de la clinique offre une large palette de soins en :

- Chirurgie orthopédique, traumatologique
- Chirurgie du pied, de la main
- Chirurgie du sport, arthroscopie
- Chirurgie esthétique et réparatrice, dermatologie
- Chirurgie générale, Chirurgie digestive, endocrinienne, coelioscopique
- Chirurgie vasculaire - Chirurgie des varices
- Chirurgie urologique - Chirurgie gynécologique
- Chirurgie infantile - Chirurgie maxillo-faciale - Chirurgie ORL
- Chirurgie ophtalmique
- Gastro-entérologie : endoscopie digestive, écho-endoscopie diagnostique
- Cardiologie
- Consultations médicales sans rendez-vous
- IRM, Scanner, Radiologie
- Laboratoire d'analyses médicales
- Kinésithérapie



## Prenez rendez-vous avec l'anesthésiste

La chirurgie ambulatoire ou l'examen dont vous devez bénéficier vous a été proposé et explicité par votre chirurgien ou médecin. **Lisez attentivement les démarches à effectuer avant votre intervention.**

Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé, une consultation pré-anesthésique peut être nécessaire au plus tard 48h avant l'acte. Le cas échéant, assurez-vous de bien avoir la date et l'heure du rendez-vous.

### Consultation d'anesthésiologie :

Pour prendre rendez vous

- **par téléphone:** 01 43 56 56 56
- **ou par internet** sur [Doctolib.fr](http://Doctolib.fr)

## Effectuez votre pré-admission

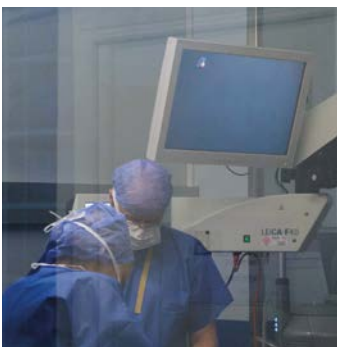
**Elle est essentielle pour faciliter votre admission. Elle permet d'établir votre dossier administratif, de simplifier le circuit des formalités et notamment de réduire l'attente le jour de votre intervention.** Dès que vous connaissez la date de votre intervention, après votre consultation pré-anesthésique, nous vous recommandons de transmettre l'ensemble des informations ci-dessous à la secrétaire des pré-admissions :

- **Une pièce d'identité**
- **Votre carte Vitale à jour ou tout autre document attestant de vos droits** (CMU, AME, attestation de prise en charge...), votre carte de mutuelle ou la prise en charge
- **Un règlement de 24 €** vous sera demandé le jour de votre admission pour la participation assuré forfaitaire
- **Pour un enfant** n'oubliez pas de présenter votre livret de famille, un extrait d'acte de naissance, ou le jugement en cas de séparation

**Vous pourrez réserver une chambre particulière AMBULATOIRE qui vous sera facturée selon les tarifs Oc Séjours.** Une facture pour votre mutuelle vous sera remise le jour de votre sortie.

- **Le formulaire de pré-admission**
- **Le formulaire de désignation de la personne de confiance**
- **Le formulaire des prestations hôtelières Oc Séjours**

Ces formulaires sont téléchargeables sur le site [www.clinique-mont-louis.fr](http://www.clinique-mont-louis.fr)



### Respectez scrupuleusement les consignes données par votre médecin et par votre anesthésiste au cours de la consultation :

- **Respectez les règles de jeûne** prescrites.
- **Respectez les règles d'hygiène** : douche au savon neutre.
- **Prévoyez des vêtements propres et amples** ainsi que des chaussures pratiques à enfiler.
- **Présentez-vous sans maquillage et sans vernis à ongles.** Vos ongles doivent être courts et propres.
- **Pensez à venir SANS bijoux** (y compris piercings).
- **Évitez d'apporter le jour de l'intervention tout objet de valeur.**
- **Si l'hospitalisé(e) est mineur(e)**, la personne légalement responsable doit être présente à l'entrée. En effet c'est elle qui signera l'autorisation d'opérer. Il devra présenter une pièce d'identité et le livret de famille ou la décision du juge.
- **Si l'hospitalisé(e) est un majeur protégé**, il/elle devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur de ses droits sur la personne.

### Préparez dès à présent votre retour

**Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter les obligations suivantes :**

- **Vous devez rentrer directement à votre domicile,**
- **Si vous vivez seul(e)**, prévoyez une personne à votre domicile la nuit suivant l'intervention,
- **Prévoyez d'être accompagné(e)** pour rejoindre votre domicile,
- **Pour le patient mineur**, le retour doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 6 ans),
- **Vous ne devez pas conduire un véhicule** pendant les 24 heures qui suivent l'intervention.

**Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à votre séjour ambulatoire.**

Hygiène, absence de maquillage, de bijoux et piercings, jeûne, arrêt du tabac..., faute de quoi, votre intervention pourra être reportée.

N'hésitez pas à questionner votre praticien ou l'équipe soignante.



# Le jour de votre intervention

Présentez-vous à l'heure donnée de convocation à l'accueil de l'établissement. Votre date et heure de rendez-vous vous seront indiquées par SMS la veille de votre venue.

**En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de prévenir dès que possible le service régulation : 01 43 56 54 74 ou par email : reguldpa@clinique-mont-louis.fr**

## Ne pas oublier

- Les résultats d'examens de laboratoire.
- Les résultats d'examens radiographiques récents demandés par votre chirurgien et / ou votre anesthésiste.
- Votre carte de groupe sanguin.



**A votre arrivée**, vous serez accueilli(e) par l'hôtesse d'accueil qui vous indiquera le service où vous rendre et vous serez pris en charge par une équipe pluridisciplinaire. **Elle veillera à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions tant au niveau de la qualité des soins que de votre confort.**

Vous identifierez les différentes catégories professionnelles (infirmier(e), aide-soignant(e)...) par leur badge sur lequel sont indiqués le nom et la fonction. Un infirmier(e) vous accueillera et vous accompagnera dans votre chambre ou box où il contrôlera votre dossier médical et vous préparera à l'intervention.

**Dans la chambre ou box, vous devrez retirer lunettes et lentilles** - n'oubliez pas de signaler aux infirmier(e)s vos appareils dentaires et auditifs. Un kit vous sera remis, comprenant une chemise et un sous-vêtement pour le bloc, des sur-chaussures et une charlotte.

Les visiteurs et accompagnants ne sont pas autorisés à rester dans le service sauf pour les enfants. Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur, **n'hésitez pas à nous solliciter tout au long de votre séjour si vous avez mal ou si vous souhaitez une information.**

## Aller au bloc opératoire en marchant ! « Patient Debout »

Depuis 2019, dans certaines spécialités de chirurgie ambulatoire, le patient est invité à se rendre au bloc opératoire en marchant plutôt qu'allongé sur un brancard.

Habillé en pantalon, tunique et chaussons adaptés, il conserve ainsi la pleine capacité de ses moyens, en améliorant son autonomie et sa dignité (pas de tenue fendue), ce qui réduit fortement l'anxiété et le stress.

Cette méthode, appelée PATIENT DEBOUT, permet aussi de renforcer la communication avec le patient. Désormais côte à côte, le patient et le professionnel de santé peuvent échanger plus facilement, d'égal à égal.

De nouvelles habitudes qui redéfinissent la logistique du bloc opératoire et des services de soins afin d'améliorer la qualité de prise en charge du patient.

Après l'intervention, vous serez reconduit(e) dans le service (chambre ou box) où l'équipe soignante réalisera une surveillance et vous prodiguera les soins nécessaires jusqu'à votre sortie.

Selon votre intervention et l'avis médical, une collation vous sera proposée.

## Cas d'un mineur ou d'un majeur protégé

La présence du père, de la mère ou du tuteur est **indispensable** lors de l'entrée et de la sortie d'un enfant. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie et présentée, ainsi qu'une pièce d'identité et le livret de famille ou la décision du juge.

**La présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans.**

Si l'hospitalisé(e) est un majeur protégé, il (elle) devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.

## Interprètes

Une liste des interprètes est à votre disposition à l'accueil.

## Anonymat

**Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée**, signalez-le à l'accueil et au responsable du service de soins : le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

## Les objets de valeur et argent

**Nous vous demandons vivement de ne pas apporter d'objets et d'effets personnels de valeur** : montres, chaînes, téléphones portables, tablettes... (y compris alliance) et d'argent. Pour vos objets de valeur et argent, la clinique tient à votre disposition un coffre. Selon la loi du 6 juillet 1992, la responsabilité de l'établissement n'est susceptible d'être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration qu'à l'égard des objets qui lui auraient été confiés.



## En cas d'incendie

**Ne vous affolez pas, et attendez les consignes du personnel.**

Un plan d'évacuation est affiché dans le service.

## Tabac

**Il est interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement.

### Vos objets personnels

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte et de vol des effets personnels appartenant aux patients, y compris les prothèses dentaires ou auditives ainsi que les paires de lunettes.

### Règles générales

**Pour le respect et la tranquillité de tous**, il vous est demandé d'éviter toutes nuisances et conversations trop bruyantes.

### Votre retour

**La sortie est autorisée par le chirurgien ou/et l'anesthésiste.** A tout moment, l'équipe médicale peut juger que votre état de santé nécessite une hospitalisation.

Il vous sera remis les documents liés au séjour (courriers, ordonnances, radiographies, bilans sanguins, carte de groupe sanguin, arrêt de travail, bulletin de sortie...).

N'oubliez pas que vous devez être accompagné(e) pour sortir.

**Le lendemain de votre sortie nous vous contacterons par appel téléphonique, n'hésitez pas à nous signaler toute modification de votre état de santé. Vous pouvez joindre la clinique 24h/24 et 7j/7 de 8h00 à 20h00 au 01 43 56 56 56 et de 20h00 à 8h00 au 01 43 56 54 11.**

### Règlement

**Vous aurez à régler les suppléments non pris en charge par votre caisse de sécurité sociale et votre mutuelle :** Participation forfaitaire (décret n° 2006-707 du 19/06/06), ticket modérateur, et les éventuels dépassements d'honoraires\*\*.

Les patients ne pouvant justifier d'une prise en charge par une caisse d'assurance maladie ou tout autre organisme devront régler l'intégralité des frais d'hospitalisation.

#### VOTRE DOMICILE

**Respectez bien les consignes et les prescriptions médicamenteuses de votre médecin.** N'hésitez pas à prendre les médicaments prescrits pour traiter ou prévenir la douleur.

\*\*Certains praticiens de la clinique sont autorisés à appliquer des tarifs supérieurs aux tarifs conventionnés. Une partie ou la totalité de ces dépassements sont susceptibles de ne pas être pris en charge par votre mutuelle. Renseignez-vous directement auprès de votre médecin.  
Une information écrite préalable vous sera remise par votre praticien dès lors que le montant des honoraires est égal ou supérieur à 70 €.

### La démarche qualité

**La qualité et la sécurité des soins est une priorité de la clinique Mont-Louis.** Notre démarche qualité est centrée sur notre cœur de métier : la prise en charge du patient. Nous cherchons à favoriser les bonnes pratiques à évaluer les besoins et à fixer des objectifs réalistes.

Notre démarche d'amélioration de la qualité s'appuie également sur l'évaluation de votre satisfaction et de vos attentes. Votre participation est importante, merci de renseigner le questionnaire de satisfaction.

Vous recevrez un SMS rappelant l'importance de votre participation à cette enquête.

Les indicateurs liés à la prévention du risque infectieux et pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont affichés dans le hall prêt de l'ascenseur.

### Prise en charge de la douleur - CLUD

Nous nous engageons avec votre participation à vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal. L'équipe soignante évaluera régulièrement votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez l'équipe à mieux vous soigner.

### Lutte contre les infections associées aux soins

**Notre établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).**

On appelle « infection associée aux soins », une infection contractée lors d'une hospitalisation. Elle est due à des microorganismes provenant de votre corps (peau, tube digestif) ou de l'entourage, véhiculés par les soins ou l'environnement (eau, air).

**Les membres du CLIN et de l'EOH vous remercient de votre engagement dans cette prévention.** Ils peuvent être contactés par les patients et les accompagnants qui le souhaitent.

### Personne de confiance

**Vous avez la possibilité de désigner par écrit une personne de votre entourage** (art L1111-6 du Code de la Santé Publique), révocable à chaque instant.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle peut également assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions et être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

**En cas d'urgence,** vous pouvez contacter le médecin anesthésiste de garde :

- de 08h00 à 20h00 :  
01 43 56 56 56
- de 20h00 à 08h00 :  
01 43 56 54 11

**En respectant des règles simples vous participez à réduire le risque infectieux :**

- Se laver les mains : nous vous invitons ainsi que votre entourage à utiliser les solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans l'établissement
- Suivre les recommandations médicales en terme d'hygiène (douche préopératoire...)
- Respecter la propreté des locaux
- Limiter les visites aux seuls accompagnants

### Consentement éclairé

#### Parlez-en avec votre chirurgien au cours de la consultation.

Lors de votre consultation, votre praticien vous informe de la nature et des risques des soins qui vous seront prodigués.

**Après un délai de réflexion**, vous devez donner par écrit votre consentement libre et éclairé, nécessaire pour toute décision concernant votre santé.

Tant pour des raisons pratiques que par respect du patient dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement des deux parents, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

**Nous vous remercions de remettre votre consentement renseigné et signé lors de votre admission.**

### Les directives anticipées

**Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées** (art L1111-11 du Code de la Santé Publique) 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. **Elles sont révisables et modifiables à tout moment et par tout moyen.**

N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'équipe soignante.

### Accès au dossier médical

(Art L1111-7, R1111-2 à R1111-9 du Code de la Santé Publique)

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de chaque établissement. Si vous le souhaitez, vous pouvez accéder à ces informations en adressant un courrier à la direction de la clinique. Ces informations vous seront communiquées après un délai de 48h et dans les 8 jours suivant votre demande (ou 2 mois si votre dossier date de plus de 5 ans).

Vous avez la possibilité de consulter ces informations directement sur place en vous faisant accompagner ou non d'un médecin ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. La consultation des données sur place est gratuite.

Si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi, seront à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans suivant votre dernier passage dans l'établissement (et jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire pour un mineur ou 10 ans après un décès).

### Contestation / réclamation

Vous pouvez exprimer votre mécontentement oralement au responsable de service ou adresser par écrit votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge. En cas de plainte écrite, vous recevrez rapidement une réponse et pourrez, si vous le souhaitez, être mis(e) en relation avec un médiateur de la Commission des Usagers (CDU).

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

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

Elle contribue également à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients. Le fonctionnement et la liste des membres de la CDU sont consultables à la clinique.

**Le secrétariat de cette commission est à disposition du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00 au 01 43 56 54 63**

### Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Mont-Louis, 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 Mont-Louis 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 Mont-Louis 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-mont-louis.fr](http://www.clinique-mont-louis.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.

#### **Pour la réussite de votre séjour, relisez tous les documents qui vous ont été remis.**

Posez toutes les questions que vous souhaitez au médecin et au personnel, avant et pendant votre séjour. Ils seront à votre disposition pour vous apporter l'aide, le réconfort et l'appui dont vous pouvez avoir besoin.

# Charte de l'enfant hospitalisé

1. L'établissement est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
5. Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients 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. Le patient hospitalisé peut à tout moment quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.
7. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
8. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
9. Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier médical.
10. Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.



# 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 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.



## Les établissements du groupe Oc Santé

<b>MONTPELLIER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Polyclinique Saint-Roch - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i></li><li>■ Clinique du Millénaire - <i>médecine, chirurgie</i></li><li>■ Clinique Clémentville - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i></li><li>■ Clinique Plein Soleil - <i>soins de suite et réadaptation</i></li><li>■ Home Santé H.A.D. - <i>hospitalisation à domicile</i></li><li>■ Clinique Fontfroide - <i>rééducation fonctionnelle, EVC-EPR</i></li><li>■ Résidence Les Glycines - <i>EHPAD</i></li><li>■ Terrasses des Glycines - <i>résidence senior</i></li></ul>
<b>CASTELNAU-LE-LEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Bourgès - <i>rééducation neurologique</i></li></ul>
<b>MONTADY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Résidence Renaissance - <i>EHPAD</i></li></ul>
<b>GALLARGUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Les Oliviers - <i>soins de suite, réadaptation nutritionnelle</i></li></ul>
<b>VÉRARGUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Stella - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>BÉZIERS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique La Pergola - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>MONTARNAUD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Saint-Antoine - <i>géronto-psychiatrie</i></li></ul>
<b>PIGNAN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>FLORENSAC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Résidence Les Lavandes - <i>EHPAD</i></li></ul>
<b>PARIS XI<sup>e</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Mont-Louis - <i>médecine, chirurgie</i></li></ul>
<b>CHARENTON-LE-PONT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Paris-Bercy - <i>médecine, chirurgie</i></li></ul>

 Oc Santé

CLINIQUE MONT-LOUIS

Médecine - Chirurgie

8-10 rue de la Folie Régnault - 75011 PARIS  
Tél. : 01 43 56 56 56 - Fax : 01 43 79 01 86  
email : [contact.direction@clinique-mont-louis.fr](mailto:contact.direction@clinique-mont-louis.fr)