

POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

Médecine - Chirurgie - Maternité



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

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

Bienvenue

Saint Roch

Sommaire

- 4** Un établissement Oc Santé
- 16** Nos engagements
- 20** Votre accueil et admission
- 22** Consignes préopératoires
- 24** Votre prise en charge en chirurgie ambulatoire
 - 24** Espace patient
 - 25** Mon parcours
 - 26** Après votre intervention
- 27** Votre prise en charge en hospitalisation complète
 - 27** Votre séjour
 - 28** Votre confort
 - 29** Nos services
 - 30** Votre entourage
 - 30** Votre sortie
- 32** Vos droits
- 37** Charte de la personne hospitalisée
- 38** Charte de la personne en situation de handicap
- 39** Charte de l'enfant hospitalisé

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



Nous vous invitons à consulter notre site internet www.oc-sante.fr (rubrique nos établissements) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La polyclinique Saint-Roch est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES
 3300 SALARIÉS
 800 MÉDECINS
 + DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
 270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
 420 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD
 4700 NAISSANCES PAR AN
 76 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN





LA POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

La polyclinique Saint-Roch est un établissement de **Médecine-Chirurgie-Obstétrique**. Son projet médical, reconnu au niveau régional et national, s'articule autour de plusieurs pôles de référence :

- **Pôle Femme-Mère-Enfant** (3^{ème} maternité privée de France en nombre de naissances, pédiatrie et chirurgie infantile, gynécologie-obstétrique, centre FIV),
- **Chirurgie orthopédique et traumatologique - Unité Péri-opératoire Gériatrique (UPOG),**
- **Chirurgie ophtalmologique,**
- **Chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice,**
- **Chirurgie maxillo-faciale, orale et ORL,**
- **Chirurgie gynécologique et urologique,**
- **Urgences et SOS Main,**
- **Médecine interne, gériatrie.**

Un centre de consultations médicales (**Centre médical Saint-Roch**), situé sur le parvis de la polyclinique, regroupe également une grande diversité de médecins spécialistes.

→ ET AUSSI

Une offre pédiatrique complète : Oc Pédiatrie

La prise en charge proposée par Oc Pédiatrie s'articule autour de 4 unités :

- **Consultations pédiatriques non-programmées** : une équipe de pédiatres et de puéricultrices accueille, sans rendez-vous, les enfants de 0 à 15 ans et 3 mois, 7 jours sur 7 de 9h à 20h.
- **Consultations pédiatriques spécialisées** (néonatalogie, gastro-entérologie et hépatologie, chirurgie orthopédique, chirurgie plastique et reconstructrice, chirurgie viscérale, urologie, ophtalmologie, cardiologie, neurologie...).
- **Unité chirurgicale.**
- **Néonatalogie** : unité de niveau II A accueillant les nouveau-nés prématurés, de petit poids de naissance ou présentant une pathologie mineure et disposant d'un espace parents-enfants « Koala ».

Un service d'urgences 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Premier centre privé d'urgences d'Occitanie, le service des urgences de la polyclinique Saint-Roch assure une prise en charge de toutes les urgences médicales et chirurgicales. Un **SOS Main** y propose également une prise en charge globale et spécialisée dans une unité entièrement dédiée.

Un Centre d'Aide Médicale à la Procréation

Le Centre d'Aide Médicale à la Procréation de la Polyclinique Saint-Roch fait partie des 10 plus gros centres français de traitement de la stérilité. Il est aussi le premier Centre de FIV de la région Occitanie.

→ CHIFFRES CLÉS

- **+ DE 400 SALARIÉS**
- **+ DE 180 MÉDECINS LIBÉRAUX**
- **251 LITS ET PLACES**
- **35 000 SÉJOURS PAR AN**
- **24 000 PASSAGES EN AMBULATOIRE**
- **3 000 NAISSANCES PAR AN**
- **50 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN**
- **11 000 CONSULTATIONS PÉDIATRIQUES NON PROGRAMMÉES PAR AN**
- **1 250 FIV PAR AN**

LE PLATEAU TECHNIQUE

Une **offre de soins complète en médecine, chirurgie et obstétrique** bénéficiant d'un plateau technique diversifié et performant centré sur la sécurité du patient :

- 22 salles de bloc opératoire
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)
- 4 salles de pré-anesthésie
- 1 service de surveillance continue pour adulte
- 1 service de surveillance continue pédiatrique
- 4 salles de pré-travail
- 7 salles d'accouchement et 1 salle d'accouchement nature
- 2 salles de césarienne et 1 salle de surveillance post-interventionnelle dédiée à la maternité
- 1 cabinet d'imagerie médicale (scanner, radiographie, IRM)
- 1 laboratoire de biologie médicale
- 1 centre d'Aide Médicale à la Procréation
- 1 salle de réanimation néo-natale
- 1 service de néonatalogie



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Pascale MOSCHETTI, Directrice.

Cécile KAUZ, Directrice Adjointe.

Thierry DELANDE, Attaché de Direction, Responsable des Services Administratifs.

Sandrine FABRE, Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques.

La liste des responsables de pôles est disponible sur le site internet de la clinique www.cl-st-roch.fr.

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 sont indiqués sur leurs badges.

CONTACTS UTILES



- Standard de la polyclinique : 04 67 61 88 88
- Accueil du service des urgences : 04 67 61 88 00
- Consultation de pré-anesthésie :
 - Accueil : 04 67 61 88 39
 - Prise de rendez-vous sur Doctolib ou au 04 67 61 88 55
- Centre de consultations pédiatriques non-programmées : 04 67 61 88 00
- Consultations pédiatriques spécialisées : 04 67 61 36 36 de 09h à 20h / 04 67 61 88 00 (24h/24)
- Espace « Bien-Être Maternité » : sur Doctolib ou au 04 67 61 89 55
- Centre d'orthogénie : 04 67 61 27 36
- Institut Montpellierain de la Main (IMM) et SOS Main : 04 67 06 90 69
- Cabinet de radiologie - Imagerie médicale IMACAM : 04 99 61 41 41
- Laboratoire de biologie médicale INOVIE : 04 67 52 00 42
- Centre de Procréation Médicalement Assistée : 04 67 04 38 55

Prise de rendez-vous en ligne : Doctolib.fr (Polyclinique Saint-Roch - Oc Santé)

ACCÈS ET STATIONNEMENT



— La polyclinique dispose d'un parking souterrain payant ouvert 24h/24.



— Tramway ligne 2 (Jacou / St-Jean de Védas centre) arrêt « Sabines ».



— Bus ligne 17 (Sabines / Lavandin) arrêt « Sabines ».

— Bus ligne 18 (Sabines / Lattes Centre / Maurin) arrêt « Sabines ».

— Bus ligne La ronde (Place de France / St-Cléophas) arrêt « Sabines ».

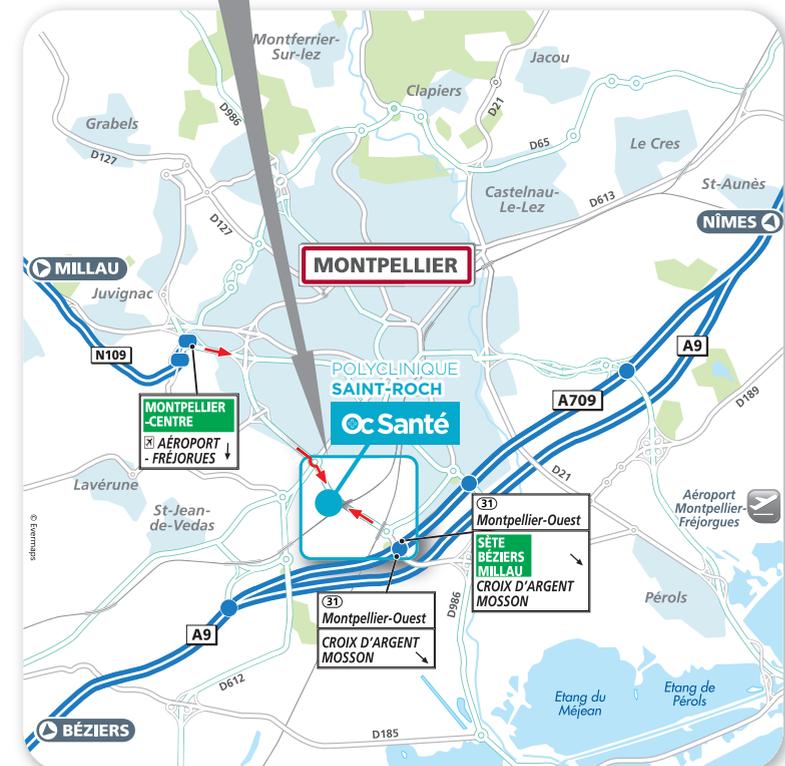
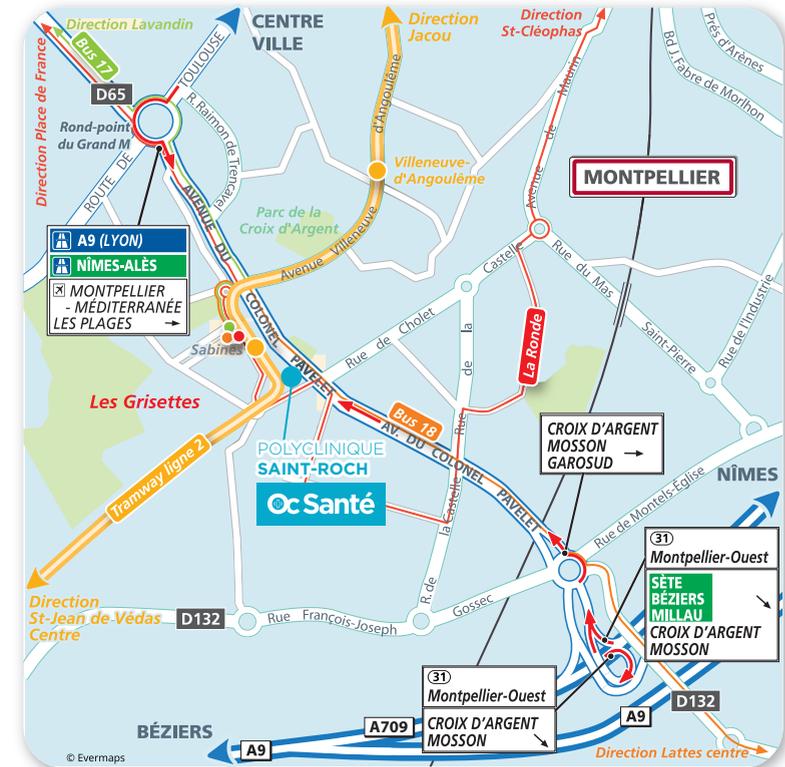
HÔTEL À PROXIMITÉ



Hôtel Campanile Montpellier Croix d'Argent

Tél. 04 67 64 56 45

135, rue Jugurtha 34070 MONTPELLIER





L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Algologie	
Dr MANN Claude	04 67 20 45 88
Andrologie	
Dr FAIX Antoine	06 60 10 47 99
Anesthésie - Réanimation <i>Chirurgie pédiatrique</i>	
Dr ARTIGUENAVE Margaux	04 67 61 88 39
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr ORNIS Sara	
Dr SIGNE Jérémy	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Anesthésie - Réanimation <i>Obstétrique - Chirurgie générale</i>	
Dr BISERTE Claire	04 67 61 88 39
Dr CASTAGNOLI Anna	
Dr GASC Audrey	
Dr LAFORGUE Éric	
Dr LOUPEC Thibault	
Dr ORNIS Sara	
Dr PONS Mathieu	
Dr SAIZY Christian	
Dr SERVAIS Roland	
Dr SIGNÉ Jérémy	
Dr VUILLEMIN Mathieu	
Anesthésie - Réanimation <i>Orthopédie</i>	
Dr CHIONO Julien	04 67 61 88 39
Dr GARIGLIO Alessandra	
Dr MASSONNE Alexandre	
Dr MOULARD Sébastien	
Dr TAVAN Roland	
Anesthésie - Réanimation <i>SOS Main</i>	
Dr ALAWOE Jacques	04 67 61 88 39
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr DELANNOY Romain	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr RAMIN Séverin	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr VANNUCCI Charlotte	

Biologie médicale		
Dr GALA Anna	04 67 52 00 42	
Dr QUÉRÉ Guillaume		
Dr REGNIER-VIGOUROUX Gilles		
Dr SANGUINET Pierre		
Cardiologie		
Dr MOURAFI Hind	04 94 50 18 16	
Chirurgie dentaire		
Dr BOURGEOIS Cédric	06 44 66 88 90	
Dr LAFFARGUE Pascal	04 67 20 07 20	
Chirurgie gynécologique		
Dr CHEVALIER Nicolas	GYNEDOC 08 21 23 08 90	
Dr LELAIDIER Christophe		
Dr MONFORTE Mathilde		
Dr PEIKRISHVILI Rusudan		
Dr PERS Nolwenn		
Dr POUJADE Camille		
Dr VOTADORO Ariel		
Dr BENEZECH-LIOUX Claude-Anne		04 67 61 08 80
Dr CAYRAC Mélanie		04 67 65 53 00
Dr CHADELLE Manon		04 11 80 36 42
Dr CHERICI Olivier	04 67 47 00 94	
Dr CREUX Hélène	04 67 65 53 00	
Dr DE PARZIA Paul	04 67 81 28 74	
Dr DECHAUD Hervé	04 67 65 53 00	
Dr DESSEIGNET Philippe	04 67 65 53 00	
Dr DO TRINH Phi	04 67 41 25 98	
Dr DUCREUX Louise	04 67 15 62 11	
Dr HUET Jean-Marie	04 67 60 83 54	
Dr KHELLADI Fethi	04 67 65 53 00	
Dr LACROIX Nicolas	04 67 65 53 00	
Dr LAINÉ Jean-Christophe	04 67 61 08 80	
Dr LE TEUF Isabelle	04 67 56 11 87	
Dr MASSÉ-SALINAIRES Julien	06 59 98 49 44	
Dr MOUTTET Delphine	04 67 65 53 00	
Dr NAGY Pierre	04 67 64 44 50	
Dr OKS Stéphane	04 67 65 53 00	
Dr POUGET Olivier	04 67 65 53 00	
Dr REBUFA Elsa	04 67 61 08 80	
Dr ROUARD-TOURNE Muriel	04 67 65 53 00	
Dr SINA-PUCHE Dominique	04 67 61 08 80	
Dr VIGNAL Jacques	04 67 65 53 00	
Dr WENZEL Kim	04 67 56 11 87	
Dr WRIGHT Sophie		

Chirurgie infantile	
Dr ALKAR Fanny	04 67 61 89 53
Dr BIGORRE Michèle	04 67 61 89 59
Dr JEANDEL Clément	04 67 61 50 00
Dr MAILLET Olivier	04 67 61 89 53
Chirurgie maxillo-faciale	
Dr DELAFOND Clarence	04 99 66 81 54
Dr EL NAJJAR Fouad	
Dr NICOL Mickaël	
Dr YACHOUH Jacques	04 67 42 32 99
Chirurgie orale	
Dr FAVRE DE THIERRENS Carle	04 99 06 82 29
Dr JACQUEMART Pierre	04 67 40 00 30
Chirurgie orthopédique	
Dr ALONSO Fabrice	04 67 41 65 00
Dr BENAZECH Baptiste	04 67 72 56 53 09 61 59 50 36
Dr BERTRAND Marion	04 67 81 23 59
Dr CHARPAIL Christel	04 67 41 65 00
Dr COTTALORDA François	04 67 81 23 59
Dr GEISS Laurent	04 67 81 23 59
Dr MOREAU Pierre-Etienne	04 67 41 65 00
Dr MUNOZ Marie-Aude	04 67 81 23 59
Dr RODAIX Camille	04 67 41 65 00
Dr ROUSSANNE Yannick	

Chirurgie orthopédique <i>SOS Main</i>	
Dr AMARA Bouali	04 67 06 90 69
Dr BARTHES Suheyla	
Dr DUSSEYRE Frédéric	
Dr MEYER ZU RECKENDORF Géro	
Dr ROUX Jean-Luc	
Dr SORET Jennifer	
Dr VALVERDE Manuel	
Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique	
Dr BIGORRE Michèle	04 67 61 89 29
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr DOMERGUE Sophie	04 67 61 27 72
Dr GRANIER Pascal	04 11 93 25 61
Dr KARSENTI Guillaume	04 67 58 15 49
Dr LANGE Frédéric	04 67 02 79 38
Dr ZIADE Makram	04 67 67 17 07
Chirurgie urologique	
Dr BAYOUD Yann Younes	04 67 61 50 01
Dr FAIX Antoine	04 67 02 92 22
Chirurgie viscérale et digestive	
Dr GLAISE Aude	04 67 61 89 09
Dr LEON Piera	
Dermatologie	
Dr BLATIERE Véronique	04 67 04 21 22
Échographie gynécologique	
Dr FAURE Jean-Michel	04 67 75 72 55
Endocrinologie	
Dr CHALANCON Anne	04 67 45 41 33
Gériatrie et médecine interne	
Dr GRESLOU Felipe	04 67 61 50 47
Dr MONNIER-MURINA Karine	04 67 61 89 04
Dr MARTINEZ CABALLERO Maria	
Géronto-psychiatrie	
Dr WYART Marilyn	06 68 04 84 86



L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Gynécologie - Obstétrique

Dr BENEZECH-LIOUX Claude-Anne	04 67 61 08 80
Dr CAYRAC Mélanie	
Dr CHADELLE Manon	04 67 65 53 00
Dr CHERICI Olivier	
Dr CHEVALIER Nicolas	04 67 64 44 50
Dr CREUX Hélène	04 11 80 36 42
Dr DE PARZIA Paul	04 67 47 00 94
Dr DECHAUD Hervé	
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr KHELLADI Fethi	04 67 15 62 11
Dr LACROIX Nicolas	04 67 60 83 54
Dr LAINÉ Jean-Christophe	04 67 65 53 00
Dr LELAIDIER Christophe	04 67 64 44 50
Dr MALGOIRE Bruno	04 67 61 08 80
Dr MASSÉ-SALINAIRES Julien	04 67 58 39 32
Dr MONFORTE Mathilde	04 67 64 44 50
Dr MOUTTET Delphine	04 67 61 08 80
Dr NAGY Pierre	
Dr OKS Stéphane	04 67 56 11 87
Dr PEIKRISHVILI Rusudan	04 67 64 44 50
Dr PERS Nolwenn	
Dr POUGET Olivier	06 59 98 49 44
Dr REBUFA Elsa	04 67 65 53 00
Dr SINA-PUCHE Dominique	
Dr VIGNAL Jacques	04 67 61 08 80
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50
Dr WENZEL Kim	04 67 65 53 00
Dr WRIGHT Sophie	04 67 56 11 87

Médecine du sport

Dr HIRT Daniel	04 34 43 03 23
Dr SABLAYROLLES Philippe	

Ophtalmologie

Dr ARNAUD-BLIN Delphine A	04 67 58 90 50
Dr AUBRY Isabelle	04 67 60 03 40 04 67 63 07 76
Dr BACHOUCHI	04 66 04 96 76
Dr BASDEKIDOU	04 67 27 55 16
Dr BEAUFRERE Laurent	04 67 42 09 83
Dr BORD-EOCHE DUVAL Catherine	04 67 27 55 16
Dr BOULHIC	04 11 93 11 00
Dr CLAUDE Stéphane	04 67 27 55 16
Dr COULLET Julien	04 67 06 06 67
Dr DUGAS Brice	04 66 04 96 76
Dr FLOUEST-LOPEZ Marie-Anne	04 67 63 68 00
Dr FRIANG Céline	04 67 27 55 16
Dr GUILLAUD-ALBERT Céline	04 67 52 80 76
Dr HAN	04 67 55 88 40
Dr HOA Didier	04 11 93 11 00
Dr HULIN	04 67 06 06 67
Dr IMPALLARA	04 11 93 11 00
Dr JACQUES Jérôme	04 67 27 55 16
Dr KLEIN	04 67 55 88 40
Dr LAURENT Anaëlle	04 11 93 11 00
Dr LEVY Pierre	04 67 63 07 76
Dr MAINGUY Sylvie	
Dr MICHAU Stéphanie	04 48 19 00 02
Dr NABHOLZ Nicolas	04 67 60 03 40 04 67 63 07 76
Dr NADAL	04 34 00 04 75
Dr NADAL Jérémy	04 67 52 09 09
Dr OLIVE Nathalie	09 53 47 63 19
Dr PERICHON	06 01 72 33 62
Dr PINEAU	04 11 93 11 00
Dr PLASSE	04 67 63 07 76
Dr PRIVAT Esther	04 67 06 06 67
Dr SCHMITT-BERNARD Clair-Florent	04 67 42 09 83
Dr SERNY Caroline	04 67 60 03 40 04 67 63 07 76

Ophtalmologie pédiatrique

Dr BASDEKIDOU Chrysanthi	04 48 19 00 02
Dr MICHAU Stéphanie	

O.R.L.

Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr PUEL Cécile	04 67 03 03 76
Dr SIBEL Jean-Philippe	04 67 92 28 35

Pédiatrie

Dr BENITO CASTRO Fernando	
Dr BOUBAL Mathilde	
Dr CROZIER Jessica	
Dr FOURNIER FAVRE Sébastien	04 67 61 50 00
Dr JACQUOT Aurélien	
Dr JANKA Dora	
Dr LAURENS Marie-Emmanuelle	
Dr YVON Coralie	

Consultations pédiatriques non-programmées - Oc Pédiatrie

Dr MAESTRACCI Michel	04 67 61 27 26
Dr MOUTOU Céline	

Pédiatrie - Endocrinologie

Dr RAVERDY Cécile	04 67 61 50 00
-------------------	----------------

Pédiatrie rhumatologique

Dr EL KHALIFI BOULISFANE Siham	04 67 61 50 00
--------------------------------	----------------

Pneumologie

Dr MEZIANE Lahouari	04 67 03 39 83
---------------------	----------------

Psychiatrie

Dr KOJAYAN Raf	04 67 06 93 36
Dr LANGMAN-POISSONNIER Anne-Cécile	

Radiodiagnostic et imagerie médicale

Dr ALILI Chakib Youssef	
Dr AUBERT BRINGER Emilie	
Dr BAIXAS Pierre	
Dr BERGER Vincent	04 99 61 41 41
Dr CALVET Christophe	
Dr GUILLON Rémy	
Dr LUST Stéphane	
Dr MAS Marie-Caroline	04 67 12 84 92
Dr PAOLI Vincent	
Dr RASSELET Benjamin	04 99 61 41 41
Dr TAVERA Gérard	
Dr TERQUEUX Éric	

Rhumatologie

Dr FERRAZZI Véronique	04 67 92 14 38
Dr ROCH-BRAS Françoise	

Sexologie

Dr FAIX Antoine	04 67 02 92 22
-----------------	----------------

Urgences

Docteur AUBRY Anthony	
Docteur BENAMMAR Mohamed	
Docteur CHATOUI Abdelfettah	
Docteur DE WIT Maxime	
Docteur DINAOUI Nabil	
Docteur DUFOUR Antoine	
Docteur LAKROUN Karim	
Docteur NOUIOUA Amor	04 67 61 88 00
Docteur PELLEQUER Nancy	
Docteur POUTOUT Pierre-André	
Docteur ROBERT Mickaël	
Docteur ROUDAUT Gwenaëlle	
Docteur SAVEY Alice	
Docteur THOUK Da Dolla	
Docteur VAUTHIER Candice	
Docteur WURTZ-GRESS Vassilis	

SOS Main - Accueil

Dr BERTELOOT Guillaume	
Dr CAREME Adrien	04 67 06 90 69
Dr FAURE Guillaume	
Dr LARROQUE Stéphane	

CONSIGNES À RESPECTER

→ 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.

→ 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.

→ SUBSTANCES PROHIBÉES

Certains aliments et boissons pouvant être contre-indiqués en fonction du régime suivi, leur apport extérieur est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de stupéfiants est interdit.

→ TABAC



La Polyclinique est un Lieu de Santé Sans Tabac et application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 en par conséquent **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

→ CALME

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

→ FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, les fleurs et les plantes sont interdites dans les chambres.



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est notre priorité.

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Saint-Roch s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés. En 2018, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la polyclinique Saint-Roch le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification.** Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes. Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement). Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ INDICATEURS QUALITÉ

La Haute Autorité de Santé met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur **le service Qualiscope** du site www.has-sante.fr.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER



Depuis le **1^{er} janvier 2021**, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identifiant National de Santé (INS)** qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment. De plus, un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans les services de soins.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives. Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales.

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 pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

→ LA DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION - « PATIENT TRACEUR »

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. **Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.**

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ EXPÉRIENCE PATIENT

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour.

PRÉCAUTION STANDARD PAR TOUS ET POUR TOUS

HYGIÈNE DES MAINS POUR TOUS : en faisant une friction des mains avec la lotion hydroalcoolique avant d'entrer dans la chambre, en sortie de chambre et après chaque soin, avant et après chaque soin, après être allé aux toilettes, avant de manger.

→ TRAITEMENT HYGIÉNIQUE DES MAINS PAR FRICTION

avec une solution hydroalcoolique.



1. Paume de la main droite sur le dos de la main gauche et inversement.



2. Paume contre paume avec doigts entrelacés.



3. Bout des doigts et pourtour des ongles.



4. Friction en rotation des pouces.



5. Friction du bout des doigts par rotation dans la paume opposée.



6. Paume contre paume.

- Dose d'emploi : 2 pressions de pompe (3 ml).
- Un lavage simple s'impose en cas de salissures sur les mains.
- Conservation du gel hydroalcoolique : 3 mois après ouverture.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur. La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet www.oc-sante.fr / rubrique nos valeurs.



BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations.



VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique 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 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.



Votre accueil et admission



ACCUEIL

6H30 du lundi
20H30 au vendredi

7H30 samedi et
20H00 dimanche

CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Comme vous l'a demandé votre chirurgien, vous devez faire une consultation pré-anesthésique avant votre opération.

Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier que vous a remis votre chirurgien avec les documents suivants :



une pièce d'identité :

carte d'identité, passeport
ou carte de séjour

(les photocopies ne sont pas acceptées);



votre carte Vitale mise à jour
(ou à défaut une attestation
d'ouverture des droits);



votre attestation mutuelle

(la polyclinique s'occupera de demander
la prise en charge de votre séjour).

S'il vous manque un des documents précédents, veuillez faire le nécessaire pour le transmettre au bureau des entrées avant votre hospitalisation, soit :

- par fax au 04 67 61 88 24;
- par mail : hospit@cl-st-roch.fr;
- directement à la polyclinique.

D'autres documents sont nécessaires si vous êtes :

- **Bénéficiaire de la CMU**
 - votre attestation CMU à jour des droits.
- **Bénéficiaire de l'ACS**
 - votre attestation ACS à jour des droits.
- **Pensionné de guerre**
(BÉNÉFICIAIRE DE L'ART.115)
 - votre carnet de soins médicaux gratuits.
- **Victime d'un accident de travail**
 - si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
 - si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

Vous devez de plus ramener impérativement les documents suivants complétés :

- le formulaire de pré-admission;
- le formulaire de désignation de la personne de confiance;
- l'attestation de votre consentement libre et éclairé remise par votre chirurgien;
- la feuille de traitement personnel renseignée par votre médecin traitant;

Spécificités pour la prise en charge des mineurs

Les documents nécessaires sont les suivants :

- l'autorisation d'opérer d'un mineur avec la signature des 2 parents (autorité parentale conjointe) ou porter la preuve qu'un seul des parents a l'autorité parentale (jugement),
- le livret de famille,
- la carte d'identité des deux parents.

FORMALITÉS D'ENTRÉE

Le jour précédant votre hospitalisation (pour les patients entrant la veille de leur intervention), une secrétaire administrative vous contactera afin de vous donner une heure d'entrée à la clinique. Une secrétaire administrative est présente dans chaque service pour effectuer toutes les démarches concernant votre séjour (téléphone, WiFi, sortie).

Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'accueil. Afin de respecter le principe de confidentialité énoncé dans la charte de la personne hospitalisée, l'hôtesse vous attribue un numéro par lequel vous êtes appelé.

- **Si votre dossier est complet**, une hôtesse vous accompagnera directement dans votre chambre.
- **Si votre dossier est incomplet**, l'hôtesse vous demandera le (ou les) document(s) manquant(s) avant de vous accompagner dans votre chambre.

Pour faciliter votre prise en charge par nos équipes soignantes, veuillez tenir à leur disposition :

- vos résultats d'examen (laboratoire, radios, électrocardiogramme, etc.). Les résultats des bilans biologiques effectués au préalable doivent être récupérés avant l'entrée administrative ;
- votre carte de groupe sanguin;
- vos médicaments en cours ainsi que l'ordonnance correspondante;
- les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bandes de contention, panty, bandages, etc.).

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

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

→ ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont à effectuer dès que possible, par leurs proches au secrétariat administratif du service des urgences ou à l'accueil de la clinique.



Consignes préopératoires

CONSEILS PRATIQUES AVANT VOTRE OPÉRATION

Vous êtes hospitalisé(e) pour une intervention chirurgicale.

Pour éviter tout délai ou report de votre intervention, nous vous prions de bien vouloir respecter les consignes suivantes :

- Une douche et un shampoing doivent être pris la veille au soir ou le matin de votre intervention (avec un savon neuf et des serviettes propres, cf. les consignes données lors de la visite avec le chirurgien). Une douche sera prise à la clinique dès votre arrivée (pour les patients en ophtalmologie voir consignes particulières).
- Dépalez la zone à opérer si le chirurgien vous l'a demandé avec une tondeuse ou de la crème épilatoire, si vous n'êtes pas en capacité de le faire, signalez-le à l'infirmière lors de votre entrée dans le service.
- Le vernis à ongles et le maquillage doivent être retirés la veille de l'intervention.
- Il est déconseillé de conserver avec vous, bijoux, piercings, objets de valeur, ils seront enlevés pour l'intervention.
- Un jeûne strict (interdiction de manger et de fumer) doit être respecté 6h avant l'heure de convocation à la polyclinique. Les boissons sont autorisées jusqu'à 2h avant l'intervention. Ne pas fumer le matin de l'intervention. Dans tous les cas se référer aux consignes données par le médecin anesthésiste vu en consultation pré-anesthésique.
- Pour l'ambulatoire, la présence d'un accompagnant est indispensable pour la nuit à domicile suivant l'intervention.
- Les derniers examens radiologiques et/ou biologiques demandés par l'anesthésiste doivent être apportés le jour de l'intervention. Amenez les clichés radio.
- Si vous êtes porteur de prothèses auditives, de lentilles de contact ou d'un appareil dentaire, prenez vos boîtes de rangement.
- Votre traitement habituel et l'ordonnance associée doivent être apportés le jour de l'intervention.
- Portez des vêtements amples car le pansement peut être volumineux.
- Prévoir pour hospitalisation : 1 pyjama propre, 4 serviettes propres et votre valise pour votre séjour.

VOICI LE DÉROULEMENT DE LA DOUCHE EN QUELQUES POINTS ESSENTIELS

→ POUR LA PREMIÈRE DOUCHE, LA VEILLE DE L'INTERVENTION, IL FAUT :



1. Mouiller le corps et les cheveux



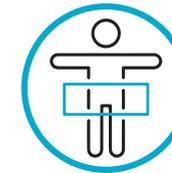
2. Une dose de savon antiseptique et laver cheveux et corps



3. Savonner le corps du haut vers le bas



4. Insister : sous les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et terminer par les pieds



5. Savonner en dernier les organes génitaux et les fesses



6. Le savon doit rester en contact avec la peau au moins 3 minutes

→ AVANT LA DEUXIÈME DOUCHE, LE JOUR DE L'INTERVENTION :

Pensez à appeler l'aide-soignant(e).



7. Ne pas utiliser de gant de toilette pour le rinçage



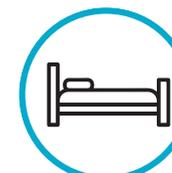
8. Rincer abondamment



9. Se sécher avec des serviettes propres



10. Revêtir la tenue de bloc



11. Se coucher dans les draps propres

Consignes particulières pour les patients en ambulatoire ophtalmologie ou mains : prenez une douche la veille et le matin de votre hospitalisation.

Vous pouvez contacter le numéro suivant 24h/24 et 7 j/7 : 04 67 61 88 88 ainsi que votre médecin.

Votre prise en charge en chirurgie ambulatoire

ESPACE PATIENT

Vous allez être pris en charge **en ambulatoire**?
N'oubliez pas qu'il faudra créer votre **espace patient** lorsque vous aurez reçu vos identifiants par mail quelques jours avant votre intervention.

COMMENT ?

- En téléchargeant l'application **Mon Espace Oc Santé** ou en vous rendant sur le site internet mon.oc-sante.fr



POURQUOI ?

- Pour recevoir toutes les informations nécessaires à votre admission et à votre prise en charge :
 - votre horaire d'arrivée,
 - les consignes à suivre avant et après votre intervention.
- Pour échanger avec nos équipes avant et après votre hospitalisation.
- Pour avoir accès au livret d'accueil du patient et à vos factures acquittées.

VOUS ALLEZ ÊTRE OPÉRÉ

Votre chirurgien et l'équipe soignante vous demandent d'apporter :

- vos clichés radiologiques récents,
- vos bilans sanguins, carte de groupage si nécessaire,
- et tout autre élément médical en rapport avec votre intervention (traitement personnel, ordonnances, boîte de rangement pour vos appareils auditifs et/ou dentaires...).

Et de prévoir :

- en hospitalisation : 1 pyjama propre + 4 serviettes,
- d'enlever : maquillage, bijoux, vernis, piercings, lentilles de contact,
- de vous doucher avec un savon unidose fourni par la clinique la veille et le jour de l'intervention.

Ces 2 douches permettent de diminuer les germes présents sur votre peau.

En fonction de votre heure de départ au bloc, une 3^{ème} douche peut être nécessaire.

En respectant ces consignes, vous participez activement à la prévention des Infections Associées aux Soins (IAS).

MON PARCOURS

QUELQUES JOURS AVANT L'INTERVENTION

Je reçois un mail permettant d'activer mon compte Mon Espace Oc Santé.

J-1 À 8H

Je complète le questionnaire préopératoire.

JOUR-J

Jour de mon intervention.
Je me présente à l'accueil de la clinique.

J-1 À PARTIR DE 15H

Je reçois mon heure de convocation par sms ou appel.

J+1

Je complète mon questionnaire postopératoire.

J+2

Je complète mon questionnaire de satisfaction.

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.
- Il est formellement interdit de repartir de la clinique seul après une anesthésie.
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différez toute décision importante, votre vigilance peut être diminuée sans que vous vous en rendiez compte.
- Ne consommez pas d'alcool pendant 24 heures.
- Éviter de fumer.
- N'absorberez que les médicaments qui vous ont été prescrits par votre médecin traitant ou votre spécialiste.

Les accompagnants ne sont pas autorisés sauf exception.

SERVICE SOINS AMBULATOIRES POLYCLINIQUE SAINT-ROCH :

Accueil administratif : 04 67 61 88 56 ou 04 67 61 88 57

Du lundi au vendredi de 8h à 14h.



Votre prise en charge en hospitalisation complète

VOTRE SÉJOUR



RESTAURATION

→ REPAS DES PATIENTS

Les menus sont préparés sous le contrôle d'un chef et de diététiciennes.



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

Une plaquette des menus est disponible en chambre. Un menu de substitution peut être demandé sur simple appel du patient à la cuisine au 88 01 **entre 8h00 et 9h00** (pour le déjeuner) **et 14h00 et 15h00** (pour le dîner).

→ CAFÉTÉRIA

Ouverte aux patients et aux visiteurs du lundi au vendredi (hors jours fériés) de **11H30 à 14H00**.



Des distributeurs de boissons, de friandises et de sandwiches

sont également disponibles dans le hall du rez-de-chaussée.

→ COLUMBUS CAFÉ

Ouvert de **7H30 à 18H30**, 7J/7.



VOTRE CONFORT

→ OC SÉJOURS

Oc Séjours

Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la polyclinique met à votre disposition plusieurs offres de prestations hôtelières et restauration, Oc Séjours, présentées dans votre dossier de pré-admission ou sur www.cl-st-roch.fr.



→ CHAMBRE

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



→ TÉLÉVISION

Les chambres sont toutes équipées de téléviseurs.



→ TÉLÉPHONE

Les appels téléphoniques vers les fixes et les portables sont gratuits (hors international et numéros à tarifs spéciaux) et illimités. La polyclinique Saint-Roch s'est dotée d'un standard à reconnaissance vocale. Vos proches peuvent désormais vous joindre en énonçant simplement votre nom.



→ WIFI

Le WiFi est gratuit et disponible dans tout l'établissement. Pour en bénéficier, veuillez demander vos codes d'accès à l'accueil du service où vous êtes hospitalisé.

En cas de panne ou de problème d'entretien du matériel (télévision, téléphone, sanitaires...) il vous suffit d'avertir le personnel du service.

NOS SERVICES



→ VALEURS

Nous vous demandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni téléphone portable, ni ordinateur portable, ni objet de valeur, **la polyclinique Saint-Roch déclinant 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 la partie sécurisée de l'armoire de votre chambre. Certains ordinateurs peuvent être trop volumineux, pensez à prendre vos dispositions auprès d'une personne accompagnante pour éviter de les laisser dans votre chambre en votre absence.

→ PROTHÈSES DENTAIRES OU AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmier(e)s que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Une boîte spéciale vous sera remise pour l'y déposer afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes.



→ LOISIRS

Dans votre chambre, les mardis et vendredis de 14h30 à 18h00, la Bibliothèque pour Tous vous propose un large éventail de livres. Si vous le souhaitez, vous trouverez au Colombus Café le quotidien régional au tarif en vigueur.



→ INTERPRÈTES

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



→ KINÉSITHÉRAPIE

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



→ LINGE

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, pantoufles,

serviettes de table, serviettes (au moins 2 draps de bain et 2 serviettes de toilette), gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la polyclinique Saint-Roch. Les protections pour adultes incontinents ne sont pas fournies.

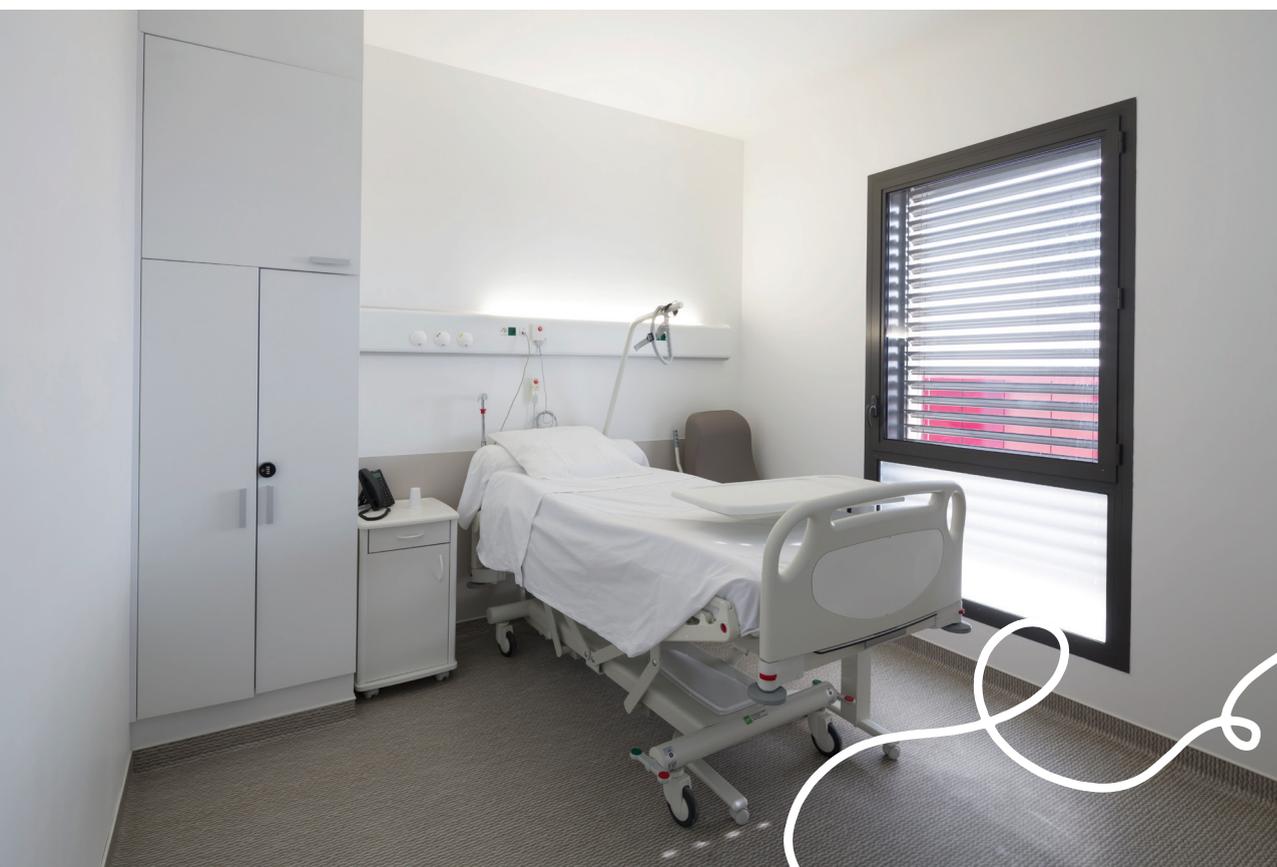


→ COURRIER

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 15h00.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidation envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

De **12H00** à **20H00**.

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 vert au-dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre.

- Éviter les visites les premiers jours et le stationnement dans les couloirs.
- Limiter le nombre de visiteurs à **2 personnes**.
- Dans les services de chirurgie, les visites d'enfants de moins de 10 ans ne sont **pas autorisées**.
- 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 11h00**. La famille et les amis pourront être tenus informés par cette personne référente.

→ SSPI

À la sortie du bloc opératoire, vous pouvez être amené à effectuer un passage en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI), dont la durée est définie par votre anesthésiste. Les visites n'étant pas possibles dans ce service, l'infirmier(e) du secteur d'hospitalisation pourra donner de vos nouvelles à votre famille. Pour les enfants hospitalisés dans ce service, la présence de l'un des deux parents est possible.

→ ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous. Il devra se présenter à l'accueil avant 11h00 pour le déjeuner et avant 17h00 pour le dîner. La nuit et uniquement en chambre particulière ou en annexe, il peut rester à votre chevet. Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.

VOTRE SORTIE

FORMALITÉS DE SORTIE EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

La date de votre sortie est fixée par le praticien. Les sorties ont lieu, sauf à titre exceptionnel, le matin entre 8h30 et 12h00. Il n'y a pas de sortie l'après-midi.

Les secrétaires du bureau des sorties vous accueillent du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00. En dehors de ces horaires d'ouverture, 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, indispensable à la prise en charge du transport. Une ambulance ou un VSL vous sera commandé par le personnel du service. N'oubliez pas de récupérer vos radios avant votre départ.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La polyclinique est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la polyclinique par la Sécurité Sociale.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % (régime exonérant [ALD, invalidité...] ou exonération CCAM > 120 €), **la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur**, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Le forfait journalier, la participation assuré transitoire (exonération CCAM > 120 €) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière ou annexe, téléphone, repas d'accompagnant. Ils peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat.

Le détail des tarifs de séjour est disponible auprès du bureau des entrées et sorties de votre étage sur simple demande.

Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale, dans la limite des tarifs conventionnels.

→ RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Pour toute demande concernant un bordereau S3404, AMC ou patient :

- **s'il s'agit d'une hospitalisation**, vous pouvez contacter le 04 67 61 50 24 ou le 04 67 61 50 23
- **s'il s'agit d'une intervention en ambulatoire**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 56 ou le 04 67 61 88 57
- **s'il s'agit d'un dossier d'urgences**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00

Pour toute demande concernant un problème de facturation :

- **s'il s'agit d'un dossier d'urgences**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00
- **s'il s'agit d'une hospitalisation**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 72
- **s'il s'agit d'un séjour en ambulatoire**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 56



→ TÉLÉPHONE ET WIFI

Le téléphone (fixe + portable) est illimité (appels nationaux hors international et numéros tarifs spéciaux). Le wifi est lui gratuit pendant votre séjour.

→ PAYEZ VOS FACTURES EN LIGNE

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de régler en ligne vos factures liées à votre prise en charge à la polyclinique Saint-Roch.

Rendez-vous sur www.cl-st-roch.fr rubrique « Payez vos factures en ligne ».

Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATION CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

→ 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, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. **Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.**

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

Le secrétariat administratif est ouvert de 9h00 à 16h00.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la polyclinique Saint-Roch, 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 Saint-Roch 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 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*).

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.cl-st-roch.fr, « rubrique RGPD – données personnelles ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations de 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.

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'**outil SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

→ 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 secrétariat dès votre arrivée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, remettez-les à un professionnel de santé qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous donner plus d'informations ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

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 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 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.



LA PERSONNE À PRÉVENIR

Il s'agit de la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

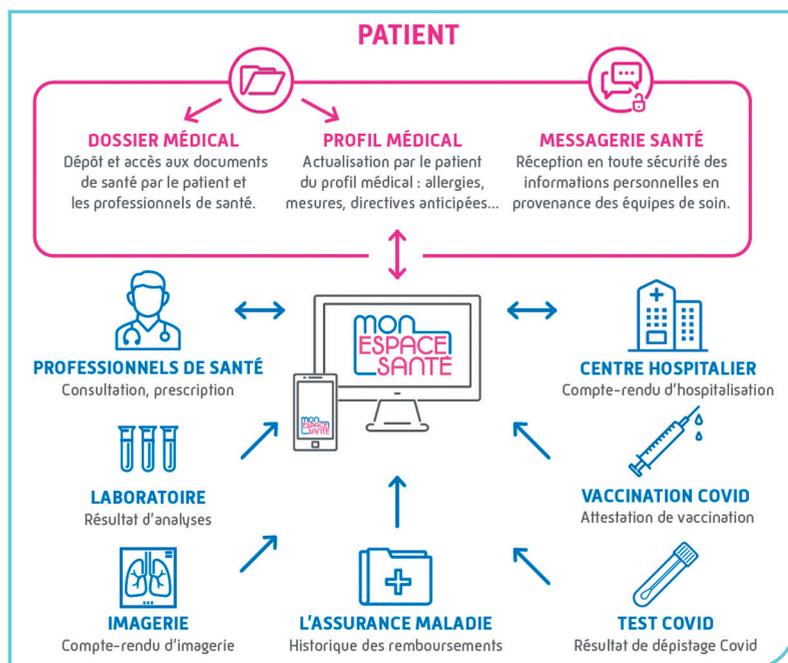
CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.

MON ESPACE SANTÉ - DMP

→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



Il comprend :

- un dossier médical (DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

→ DMP : LE DOSSIER MÉDICAL DE MON ESPACE SANTÉ

Le dossier médical de mon espace santé permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge. Son alimentation et son usage doit être promu auprès des professionnels. Ils connaissent les différents types de documents à verser dans le DMP. Par ailleurs, l'établissement suit le taux d'alimentation du DMP et met en place l'accompagnement des professionnels nécessaire.

Sources infographie et textes : ameli.fr et has.fr



VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités.

Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite du « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

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

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

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches. Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes afin de répondre à cette enquête de satisfaction qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.

→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du Code de la santé publique.)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge. Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement. L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

→ COMMISSION DES USAGERS

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

COMPOSITION DE LA CDU :

- **Docteur Adrien GHENASSIA**, en qualité de Médecin médiateur suppléant, Président de la CDU
- **Madame Pascale MOSCHETTI**, Directeur de la polyclinique Saint-Roch, en qualité de représentant légal de l'établissement
- **Monsieur Bernard SAULET**, en qualité de représentant des usagers
- **Monsieur Francis BRUM**, en qualité de représentant des usagers
- **Madame Sandrine FABRE**, en qualité de Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques et médiateur non-médecin
- **Madame Sabrina BURCHETT**, en qualité de Responsable Assurance Qualité

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) est un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.

Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

Il siège auprès des professionnels de santé et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement.

En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers.

Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.

Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.

Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Cette charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères à l'accueil de la clinique.

Charte de la personne en situation de handicap

- 1 Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- 2 Veiller au maintien de l'autonomie
- 3 Améliorer l'accessibilité à la Clinique
- 4 Anticiper et coordonner la sortie
- 5 Anticiper les besoins
- 6 Améliorer l'accès aux blocs techniques
- 7 Adapter le circuit de prise en charge des urgences
- 8 Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 9 Adapter la prise en charge de la douleur



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'État 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.

24 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS



MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire (Montpellier)
Clinique Mont-Louis (Paris 11e)
Clinique Paris-Bercy (Charenton-Le-Pont)

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch (Montpellier)
Clinique Clémentville (Montpellier)

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès (Castelnau-le-Lez)
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil (Montpellier)
Soins de suite polyvalents
Clinique Fontfroide (Montpellier)
Rééducation de l'appareil locomoteur,
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers (Gallargues-le-Montueux)
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella (Vérargues - Entre-Vignes) - Psychiatrie
Clinique La Pergola (Béziers) - Psychiatrie
Clinique Saint-Martin de Vignogoul (Pignan)
Psychiatrie
Clinique Saint-Antoine (Montarnaud)
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

L'Ensoleillade (Lattes) - EHPAD
Les Aigueillères (Montferrier-sur-Lez) - EHPAD
La Cyprière (Juvignac) - EHPAD
La Martégale (Pérols) - EHPAD
Les Glycines (Montpellier) - EHPAD
Les Lavandes (Florensac) - EHPAD
Les Mélias (Montady) - EHPAD
Les Terrasses des Glycines (Montpellier)
Résidence senior

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier)

SERVICES À LA PERSONNE

Nouvéo (Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone,
Palavas-Les-Flots, Sète)

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Clinique Les Jardins de Sophia (Castelnau-le-Lez)



Oc Santé

www.oc-sante.fr

f in X @

POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

Médecine - chirurgie - maternité

560, avenue du Colonel André Pavelet dit Villars
34075 Montpellier

TEL 04 67 61 88 88 / FAX 04 67 61 88 99

info@cl-st-roch.fr