CLINIQUE **CLÉMENTVILLE**

Médecine - chirurgie - obstétrique

Oc Santé

Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner

Livret d'accueil

Chirurgie ambulatoire

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

Bienvenue

Sommaire

5 Fiche signalétique

8 Un établissement Oc Santé

18 Nos engagements

21 Votre parcours en ambulatoire

23 Préparez votre entrée

25 Préparez votre intervention

26 Le jour de votre intervention

28 Votre confort

30 Votre sortie

31 Vos droits

36 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.clinique-clementville.fr** pour compléter votre information.

STOP

CLINIQUE CLEMENTVILLE · PASSEPORT CHIRURGIE AMBULATOIRE

FICHE SIGNALÉTIQUE

Nom usuel |

Nom de naissance |

Prénom |

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

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

Nature de l'intervention |

MES RENDEZ-VOUS

Consultation |

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

Médecin |

Commentaires |

Consultation |

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

Médecin |

Commentaires |

Consultation |

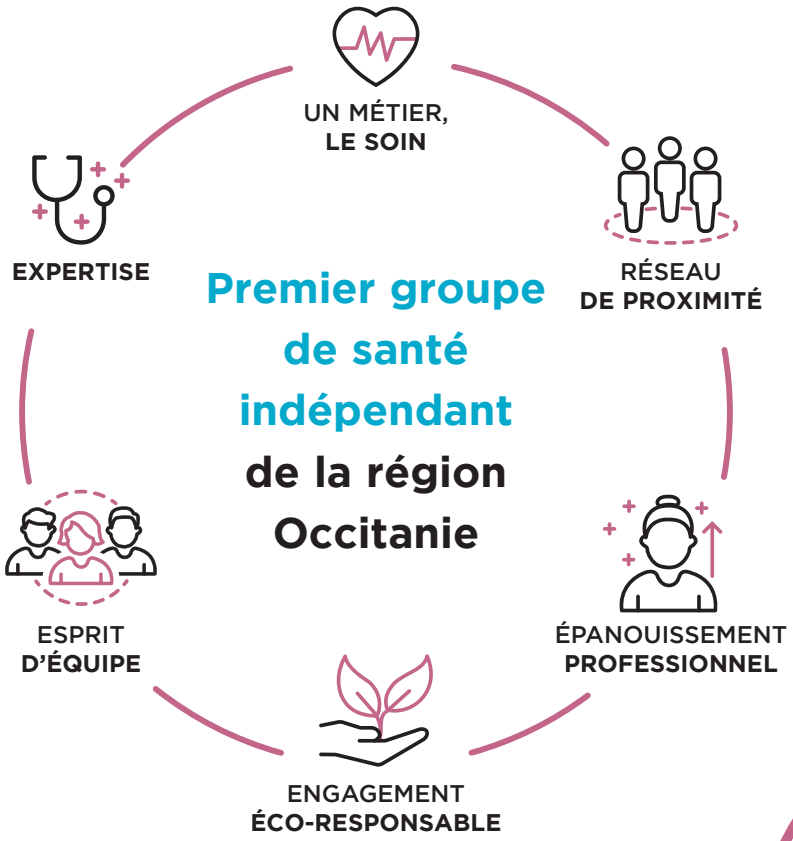
Date | J | J | M | M | A | A | Heure | H | M

Médecin |

Commentaires |

La clinique Clémentville
est un établissement du groupe

Oc Santé



2 300 LITS ET PLACES
3 000 SALARIÉS
800 MÉDECINS
+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
5 500 NAISSANCES PAR AN
75 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN
80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)

Clinique Clémentville

Clinique du Millénaire

Clinique Plein Soleil

Clinique Bourgès

MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE

Clinique Mont-Louis

Polyclinique Saint-Roch

Clinique Paris-Bercy

SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

Clinique Fontfroide

Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est 19 établissements de santé

Clinique Saint-Antoine

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé H.A.D

PSYCHIATRIE

Clinique Stella

Résidence Les Lavandes

Clinique La Pergola

Clinique Saint-Martin de Vignogoul

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines

Résidence Les Mélias

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Clinique Les Jardins de Sophia

LA CLINIQUE CLÉMENTVILLE

La clinique Clémentville est un établissement de **Médecine-Chirurgie-Obstétrique** situé au cœur de Montpellier. Établissement privé le plus ancien du cœur de ville, il a su se moderniser pour accueillir notamment aujourd'hui :

- **le premier pôle privé en cancérologie** de Montpellier (chimiothérapie, radiothérapie, chirurgie des cancers mammaires, digestifs, gynécologiques, O.R.L. et maxillo-faciaux, oncologie médicale et onco-hématologie) : en 2020, la Clinique Clémentville s'est équipée d'un 4e accélérateur de particules dernière génération, robotisé et guidé par l'image : le Cyberknife®
- une **maternité de niveau II A ainsi qu'un Centre Périnatal de Proximité situé à Lunel**
- un **pôle chirurgical et médical** : sénologie, orthopédie, chirurgie viscérale et digestive, proctologie, chirurgie de l'obésité, O.R.L., gastro-entérologie, médecine interne, pneumologie, rhumatologie, hématologie...

→ ET AUSSI...

- **Un centre de Douleur Chronique**
  L'ARS Occitanie a labellisé comme **Structure Douleur Chronique (SDC)** le Centre de la clinique Clémentville dont le responsable est le Dr Claude MANN pour la prise en charge des adultes.

- **Un centre de consultations sans rendez-vous CLEM**
  Structure unique sur la Métropole de Montpellier, le CLEM propose une **prise en charge rapide en médecine et en traumatologie, sans rendez-vous**, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 13h. Constitué de médecins généralistes exerçant jusqu'alors au sein de services d'urgences et d'infirmiers, ce centre offre aux patients une alternative aux services d'urgences.

→ CHIFFRES CLÉS

- **191** LITS ET PLACES
- **14 000** SÉJOURS PAR AN
- **2 000** NAISSANCES PAR AN
- **7 600** PASSAGES PAR AN EN AMBULATOIRE
- **14 000** SÉANCES DE CHIMIOTHÉRAPIE PAR AN

SPÉCIALITÉS

- ALGOLOGIE - CENTRE DE DOULEUR CHRONIQUE
- ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES
- ANESTHÉSIE – RÉANIMATION
- BIOLOGIE MÉDICALE
- BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
- CANCÉROLOGIE
- CARDIOLOGIE
- CENTRE DE CONSULTATIONS SANS RENDEZ-VOUS – CLEM
- CHIRURGIE BARIATRIQUE
- CHIRURGIE DE LA FACE ET DU COU
- CHIRURGIE DE LA SURDITÉ
- CHIRURGIE DENTAIRE
- CHIRURGIE DU RACHIS
- CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE
- CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE
- CHIRURGIE ORALE
- CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE
- CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTRICE ET ESTHÉTIQUE
- CHIRURGIE SÉNOLOGIQUE
- CHIRURGIE UROLOGIQUE
- CHIRURGIE VASCULAIRE
- CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE
- DERMATOLOGIE
- GASTRO-ENTÉROLOGIE ET HÉPATOLOGIE
- GYNÉCOLOGIE MÉDICALE
- GYNÉCOLOGIE – OBSTÉTRIQUE
- INFECTIOVIGILANCE
- MÉDECINE GÉNÉRALE
- MÉDECINE INTERNE
- MÉDECINE NUCLÉAIRE
- MÉDECINE VASCULAIRE
- NUTRITION
- ONCO-GÉNÉTIQUE
- ONCO-HÉMATOLOGIE
- ONCOLOGIE
- ONCOLOGIE MÉDICALE
- O.R.L.
- PÉDIATRIE
- PNEUMOLOGIE
- PROCTOLOGIE
- RADIODIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE
- RADIOTHÉRAPIE
- RHUMATOLOGIE
- SOINS PALLIATIFS
- STOMATOLOGIE

Algologie Centre de douleur chronique	
Dr MANN Claude	04 67 57 41 16
Anatomie et Cytologie pathologiques	
Dr ABBEY-TOBY Adje	04 67 61 10 15
Dr ADRIANSEN Aurélie	04 99 23 32 68
Dr BADSI Alena	04 67 61 10 15
Dr BERNARD-DECOT Cindy	04 99 23 32 68
Dr DURAND Luc	
Dr GARNIER Agnès	04 67 61 10 15
Dr GASPARD Catherine	04 99 23 32 68
Dr GIRARDOT Brigitte	
Dr RAMEY Anne-Sophie	
Dr REIS-BORGES Ruth	04 67 61 10 15
Anesthésie - Réanimation	
Dr ALAWOE KOMLAN Jacques	04 67 06 70 73
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr PERNICE Jean-Laurent	
Dr RIDRAY Fabienne	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Biologie médicale	
Dr DELOISON Laure	04 67 92 08 37
Dr TABONE Delphine	
Biologie moléculaire	
Dr LAMY Jean-Pierre	04 67 72 10 19

Cardiologie	
Dr CAMBON David	09 53 80 65 30
Centre de consultations sans rendez-vous CLEM	
Dr DE LA VILLE MONTBAZON Olivier	04 67 06 73 73
Dr TRESCH Bérangère	
Chirurgie bariatrique	
Dr BLANC Pierre Marie	06 99 10 76 17
Dr SALSANO Vincenzo	06 14 44 37 54
Dr SILVESTRI Marta	04 67 06 71 36
Chirurgie de la face et du cou	
Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr BEC Pascal	04 67 92 28 35
Dr BENGUIGUI Claude	04 67 03 39 80
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr PREVERAUD Denis	04 67 84 33 94
Chirurgie de la surdité	
Dr VANDEVENTER Geoffroy	04 67 92 28 35
Chirurgie dentaire	
Dr ANXIONNAT Céline	04 67 58 66 38
Dr CHERBONNEAU Amélie	04 67 69 15 20
Dr DAVRON Olivier	04 67 84 01 40
Chirurgie du rachis	
Dr HEYMAN Dain	04 67 66 66 95

Chirurgie gynécologique	
Dr DEUTSCH Vincent	04 67 58 11 33
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr DUBOIS Georges	04 67 92 60 68
Dr FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	04 67 58 11 33
Dr MOUTTET Delphine	04 67 06 70 83
Dr PONS Michel	04 67 56 25 73
Dr RYO Nicolas	04 67 59 00 50
Dr SADATE Mouhanad	04 67 92 15 07
Dr RAGUENES Laurent	04 67 61 08 80
Dr VIOT Alexandre	04 67 58 11 33
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50
Chirurgie maxillo-faciale	
Dr DELAFOND Clarence	04 99 66 81 54
Chirurgie orale	
Dr TAKADOUM Sarah	04 34 00 01 75
Dr TOURBAH Bahige	04 67 58 66 38
Chirurgie orthopédique	
Dr BATARD Julien	04 99 65 69 28
Dr COLIN Hervé	04 67 00 97 43
Dr DIDELOT Stéphane	04 67 79 50 81
Dr VANNESTE Michel	04 67 54 12 86
Dr VAUJANY Patrick	04 67 58 25 05

Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique	
Dr BOUSQUET Philippe	04 67 52 79 99
Dr JORQUERA Franck	04 67 13 81 40
Chirurgie sénologique	
Dr BERTRAND Pierre	04 67 58 08 72
Dr HOUPEAU Jean-Louis	
Dr MONRIGAL Emilie	
Dr TRENTINI Frédéric	04 67 58 68 19
Chirurgie urologique	
Dr RIZET Damien	04 67 20 21 83
Chirurgie viscérale et digestive	
Dr BLANC Pierre-Marie	06 99 10 76 17
Dr DUBOIS Georges	04 67 92 60 68
Dr LHOTE Camille	04 67 15 16 17
Dr SALSANO Vincenzo	06 14 44 37 54
Dr SILVESTRI Marta	04 67 06 71 36
Dermatologie	
Dr AUGIAS Didier	04 67 96 16 16
Dr MAURY Géraldine	
Gastro-entérologie et hépatologie	
Dr ANDREANI Hubert	04 67 92 02 82
Dr BLANC Christophe	04 67 15 16 17
Dr CHAZE Iphigénie	04 67 02 20 06
Dr DIDELOT Jean-Michel	04 67 87 17 12
Dr FEDKOVIC Yvan	04 67 22 33 33
Dr LHOTE Camille	04 67 15 16 17
Dr MILLAN François	04 67 03 39 88

L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Gynécologie - Obstétrique	
Dr BENEZECH-LIOUX Claude	04 67 61 08 80
Dr COHEN-FAURE Patricia	04 67 27 21 27
Dr DEBOUARD Véronique	04 67 12 28 94
Dr DEUTSCH Vincent	04 67 58 11 33
Dr FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr FILIPPI Béatrice	04 67 02 77 70
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	
Dr GROSJEAN Jacques	04 67 68 04 91
Dr MALGOIRE Bruno	04 67 61 08 80
Dr MARAUX Barbara	
Dr PONS Michel	04 67 56 25 73
Dr RYO Nicolas	04 67 59 00 50
Dr SADATE Mouhanad	04 67 92 15 07
Dr RAGUENES Laurent	04 67 61 08 80
Dr VIGNAL Jacques	
Dr VIOT Alexandre	04 67 58 11 33
Médecine générale	
Dr ASTAING Julien	04 67 06 70 64
Dr CASTELAIN Marie	04 67 92 61 55
Dr FLANDRE Adrien	04 48 20 09 10
Dr NASR Wafaa	04 48 20 09 55
Dr PICHOL Laura	04 48 20 09 11
Médecine interne	
Dr CASTILLE Élodie	04 67 06 71 10

Médecine nucléaire	
Dr AL TABAA Yassine	04 67 92 27 70
Dr CHAMBERT Benjamin	
Dr COLLET Henri	
Dr COMTE Frédéric	
Dr SIBILLE Louis	
Médecine vasculaire	
Dr EZZAKI Khalil	04 67 84 44 31
Dr ABERLIN CARRAUT Christine	04 67 83 37 91
Nutrition	
Dr CHEVALLIER Laurent	04 67 02 49 04
Onco-génétique	
Pr PUJOL Pascal	04 67 92 61 55
Oncologie	
Dr BECHT Catherine	04 67 92 61 55
Dr BEGUIER Emmanuel	
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr JACQUOT Stéphane	
Dr LAFFORGUE Béatrice	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr MENDES William	
Dr TOLEDANO Ivan	
Dr VILLANUEVA Cristian	

Onco-hématologie	
Dr AUGER-QUITTET Sophie	04 67 06 71 10

Oncologie médicale	
Dr BECHT Catherine	04 67 92 61 55
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr MENDES William	
Dr VILLANUEVA Cristian	

O.R.L.	
Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr BEC Pascal	
Dr BENGUIGUI Claude	04 67 03 39 80
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr PREVERAUD Denis	04 67 84 33 94
Dr VANDEVENTER Geoffroy	04 67 92 28 35

Pédiatrie	
Dr ALAUZET Fabien	04 67 12 66 56
Dr BOYER Frédérique	04 67 61 93 69
Dr DIEULANGARD Françoise	04 67 41 33 56
Dr FULLAGAR Pascale	04 67 59 45 51
Dr GOUDARD Emeric	04 99 77 08 46
Dr KHERBAOUI Louisa	04 67 61 93 69
Dr LIAUTAUD Arthur	04 67 84 96 01

Pneumologie	
Dr CLAVEL Robert	04 67 92 07 19
Dr DUBOEUF Frédérique	
Dr SALAMA Marine	
Dr SHBAT Abdul Munim	

Proctologie	
Dr DIDELOT Jean-Michel	04 67 87 17 12

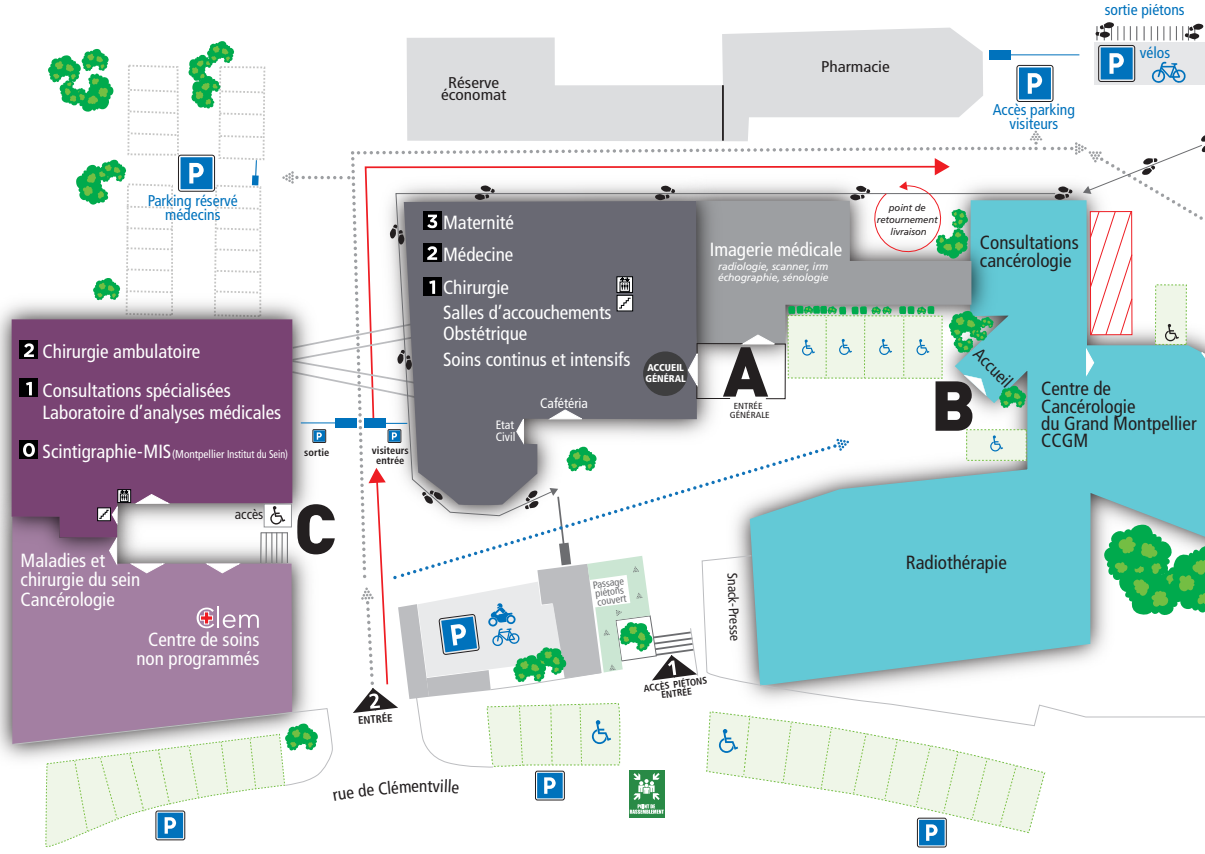
Radiodiagnostic et imagerie médicale	
Dr BENAZECH Paul	04 67 92 88 73
Dr BENIS Jérôme	
Dr BENNANI Kamil	
Dr BRETON Arnaud	
Dr FONTAINE Anne	
Dr GASNER Adeline	
Dr GRANIER Cécile	
Dr KESSLER Nicolas	
Dr LARBI Ahmed	
Dr LONJON Julie	
Dr MATHIAS Julien	
Dr RAGU Nathalie	
Dr RUYER Alban	

Radiothérapie	
Dr BEGUIER Emmanuel	04 67 92 61 55
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr JACQUOT Stéphane	
Dr LAFFORGUE Béatrice	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr TOLEDANO Ivan	

Rhumatologie	
Dr CHE Hélène	04 67 06 71 10
Dr VIDAL Céline	

Stomatologie	
Dr NICOLAS Pierre	04 67 58 66 38
Dr TAKADOUM Sarah	04 34 00 01 75
Dr TOURBAH Bahige	04 67 58 66 38

PLAN DE LA CLINIQUE



Signaux sonores interdits

Vitesse limitée à 10km/h

Respecter les zones de stationnement

LÉGENDE

- Voies de circulation
- Accès ambulances, VSL, taxis
- Accès livraisons
- Point de rassemblement en cas d'incendie
- Zone de stationnement
- Zone de livraison
- Places handicapées

L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

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

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

La clinique est dotée de **plateaux techniques et d'équipements à la pointe**.

- **10** SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
- **2** SALLES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE (SSPI)
- **2** SALLES DE PRÉ-ANESTHÉSIE
- **7** LITS DE SOINS INTENSIFS
- **12** LITS DE SURVEILLANCE CONTINUE
- **5** SALLES D'ACCOUCHEMENT ET **1** SALLE D'ACCOUCHEMENT NATURE
- **2** SALLES DE CÉSARIENNE
- **1** SALLE DE RÉANIMATION NÉONATALE
- **1** SERVICE DE NÉONATALOGIE DE NIVEAU II A
- **13** LITS DE SOINS PALLIATIFS
- **1** CENTRE DE DOULEUR CHRONIQUE
- **1** CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE (IRM, SCANNER, RADIOLOGIE, ÉCHOGRAPHIE...)
- **1** LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
- **1** CABINET DE MÉDECINE NUCLÉAIRE (SCINTIGRAPHIE ET TEP SCAN)

CONTACTS UTILES

STANDARD DE LA CLINIQUE
04 67 06 70 00

SERVICE AMBULATOIRE
04 67 06 70 02

NUMÉRO D'URGENCE
(EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE AMBULATOIRE)
04 67 06 70 04

CENTRE DE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES (CLEM)
04 67 06 73 73

CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE
04 67 06 70 73

CENTRE RÉFÉRENT DOULEUR
04 67 57 41 16

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
04 67 92 08 37

CABINET DE SCINTIGRAPHIE (SCINTIDOC)
04 67 92 27 70

CABINET DE RADIOLOGIE – IMAGERIE MÉDICALE I-SERIS
04 67 92 88 73

CABINET DE RADIOTHÉRAPIE
04 67 92 61 55

ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ PARKING

Un **parking** est accessible aux patients et aux visiteurs par l'entrée principale de la clinique. Les tarifs de ce parking sont affichés aux bornes d'entrée.

→ TRANSPORTS EN COMMUN

Tramway : ligne 3 (Lattes Centre - Pérols / Juvignac) - Arrêt « Astruc ». Puis prendre la rue de Clémentville.

Bus : ligne n° 10 (Celleneuve / Aiguelongue) - Arrêt « Saint-Gabriel ».

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

CERTIFICATION

Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Clémentville s'inscrit dans une **démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité** des soins proposés.
En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Clémentville le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une nouvelle preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de ses points forts dont notamment la qualité de prise en charge des patients.

INDICATEURS DE 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 site **www.has-sante.fr**.

VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le 1er 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.

DÉMARCHE 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 pourrons 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 évènements 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.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

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 utiliser le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans votre chambre.

PRISE EN CHARGE SÉCURISÉE DE VOS MÉDICAMENTS

Si vous suivez un traitement médical :

- N'oubliez pas de le signaler à votre chirurgien ou médecin ainsi qu'à l'infirmier(e) lors de votre entrée,
- **Apportez obligatoirement l'original de l'ordonnance de votre médecin traitant.**

Vos médicaments personnels seront retirés par le personnel soignant à votre arrivée et vous seront restitués à votre sortie pour éviter toute erreur médicamenteuse.

Votre traitement médical personnel pourra être suspendu pendant la durée de l'hospitalisation, pour éviter les surdosages ou interactions médicamenteuses. Faites confiance à l'équipe médicale du service pour la reconduction ou l'arrêt de votre traitement personnel. En aucun cas, vous ne devez prendre votre traitement de façon autonome.

PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

- EN RÉPONDANT À VOS QUESTIONS,
- EN VOUS EXPLIQUANT LES SOINS QUE NOUS ALLONS VOUS FAIRE ET LEUR DÉROULEMENT,
- EN UTILISANT LE OU LES MOYENS LES MIEUX ADAPTÉS.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.

ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales que nous traversons, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré **le développement durable au cœur de leur stratégie, de leur organisation et de toutes leurs activités dans le cadre de leur démarche RSE**.

Notre volonté de contribuer aux enjeux du développement durable est ancienne et ne cesse de progresser. Elle est indissociable de notre cœur de métier et dans la manière dont nous gérons au quotidien les questions liées aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

SÉCURITÉ

→ 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 des bâtiments de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 28 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 parcours en ambulatoire

ACCUEIL DU SERVICE AMBULATOIRE

DU LUNDI AU VENDREDI DE
7H À 20H

TÉLÉPHONE
04 67 06 70 02

NUMÉRO D'URGENCE (EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE)
04 67 06 70 04

Votre praticien vient de vous remettre ce passeport ambulatoire ou vous invite à vous connecter sur votre espace portail patient « Mon Oc Santé ».
Il vous a communiqué la date et l'heure de votre intervention. Cet horaire est indicatif et vous sera confirmé la veille de votre intervention.

1 - MA CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

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

2 - MA PRÉ-ADMISSION

- Je prévois d'envoyer de manière dématérialisée les documents nécessaires à la pré-admission.

3 - L'APPEL DE LA VEILLE

- Une secrétaire de la Clinique me contacte la veille de l'intervention pour me donner l'heure d'arrivée et préparer mon intervention ou je retrouve mon heure de convocation dans la rubrique « agenda » de mon espace patient « Mon Oc Santé ».
- Le numéro avec lequel vous serez appelé est le 04 67 06 70 69.

4 - MON INTERVENTION/EXAMEN

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

5 - MA SORTIE

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

6 - MON SUIVI POST-OPÉRATOIRE

- Un(e) infirmier(e) de la clinique me contacte le lendemain de mon intervention pour mon suivi post-opératoire, ainsi que pour répondre à mes éventuelles questions.
- Je peux réaliser mon suivi post-opératoire via mon espace patient « Mon Oc Santé ».

Préparez votre entrée

VOTRE CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

→ MON OC SANTÉ :

Pensez à vous connecter à votre portail patient « Mon Oc Santé » et créer votre espace patient.

Pour cela, téléchargez l'application Mon Espace Oc Santé ou en rendez-vous sur le site internet **http://mon.oc-sante.fr**

- **Au plus tard 48 heures** avant votre intervention/examen
- **Pour prendre rendez-vous :** 04 67 06 70 73
  ou **www.monrendezvousdanesthesie.fr**
  (rubrique cabinet d'anesthésie de la clinique Clémentville)

Merci de vous y rendre muni(e) des documents suivants :

- Questionnaire de pré anesthésie complété et signé
- Ordonnances de vos traitements en cours
- Carnet de santé pour les mineurs
- Résultats d'examens de mois d'un an (bilan sanguin, groupe sanguin, comptes rendus médicaux...)
- Dossier de suivi de grossesse
- Devis des honoraires du chirurgien
- Carte d'identité
- Livret de famille pour les mineurs
- Carte de sécurité sociale

- Carte de mutuelle

- Attestation CMU, AME ou ACS pour les ayants droits
- Moyen de paiement (carte bancaire ou espèces)

À l'issue de cette consultation, l'anesthésiste confirmera votre prise en charge en ambulatoire.

En cas d'anesthésie locale, il n'est pas nécessaire de réaliser une consultation de pré-anesthésie.

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Pour réaliser votre pré-admission, vous devez adresser à la clinique, de manière dématérialisée, les éléments suivants :

votre carte d'identité (recto/verso) ;

votre carte de sécurité sociale (carte Vitale et attestation correspondante) ;

votre carte d'affiliation à une mutuelle (recto/verso ; si vous en avez une) ;

- **votre formulaire de pré-admission** rempli et signé ;
- **votre formulaire de désignation d'une personne de confiance** rempli et signé ;
- **votre attestation de dépassement d'honoraires** signée.

Si vous n'êtes pas en mesure d'adresser ces documents préalablement à votre entrée, vous pouvez être reçu dans l'établissement de 08h30 à 15h.

PRISE EN CHARGE DES MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

→ SI UN MINEUR SE FAIT OPÉRER :

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

→ SI UN MAJEUR PROTÉGÉ SE FAIT OPÉRER :

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

Préparez votre intervention

VOTRE ACCOMPAGNANT

J'organise mon retour à domicile en prévoyant une personne pour me raccompagner après l'intervention. La présence d'un accompagnant est indispensable, puisqu'il vous est formellement interdit de quitter l'établissement seul après une anesthésie générale. Prévoyez une personne valide et responsable pour vous raccompagner à l'issue de votre intervention/examen, et ce, quel que soit le moyen de transport choisi (transport en commun, etc.).

Selon avis du praticien et de l'anesthésiste, il peut être demandé qu'après votre sortie un accompagnant reste auprès de vous lors de la première nuit suivant votre intervention.
Votre praticien évaluera avec vous la nécessité de vous prescrire un transport adapté.

LA VEILLE

- Une secrétaire vous communiquera par téléphone **l'heure définitive de votre convocation** et fera un point avec vous sur l'organisation de votre séjour et les consignes pré-opératoires à respecter. Si j'utilise le portail patient « Mon Oc Santé » l'ensemble de ces informations sont à y retrouver.

- Vous devez procéder à la **dépilation de la zone opératoire** uniquement si celle-ci vous a été prescrite par votre praticien. L'utilisation du rasoir est formellement interdite. Vous pouvez utiliser une tondeuse si celle-ci a préalablement été bien nettoyée. Si vous utilisez une crème dépilatoire, un test doit être réalisé 24 heures avant l'intervention/examen afin d'écarter tout risque d'allergie. Dans le cas où vous ne pouvez pas prendre en charge votre dépilation, elle sera réalisée par l'équipe soignante le jour de votre intervention/examen.

Le jour de votre intervention

RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS

→ LES INDICATIONS PRÉ-OPÉRATOIRES

- Arrêter de manger 6 heures avant votre intervention.
- Consommer uniquement de l'eau, du thé ou du café, mais arrêter de boire 2 heures avant l'intervention.
- Ne pas consommer de boissons alcoolisées au moins 12 heures avant l'intervention.
- Ne plus fumer 6 heures avant l'intervention.
- Retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Prévoir une tenue propre (jamais portée) et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoir un moyen de paiement et amener vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).

→ LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

- À réaliser le jour de l'intervention, à la maison, au maximum 4 heures avant l'entrée en chirurgie ambulatoire (savon antiseptique prescrit par le chirurgien, ou savon doux unidose ou shampoing habituel).

→ COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE?

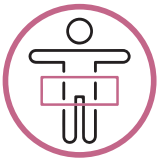
1. Enlever le vernis, couper et nettoyer les ongles des mains et des pieds

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

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

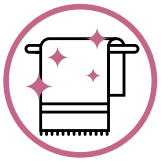
4. Laver ensuite le visage et le cou en insistant derrière les oreilles

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



6. Savonner en dernier la région génitale puis la région anale

7. Rincer abondamment du haut vers le bas



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

Renouveler les étapes 3 à 7 UNE SECONDE FOIS en respectant la même méthode.

→ VOTRE ENTRÉE

- Présentez-vous à l'accueil du service de chirurgie ambulatoire (bâtiment C, 2ème étage) à l'heure de convocation.

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

Une secrétaire se chargera de votre accueil.

→ VOTRE PRÉPARATION

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

→ VOTRE ENTOURAGE

- La présence de visiteurs est limitée et susceptible d'évoluer en fonction du contexte sanitaire (pour plus d'information contacter directement l'établissement). Pour les enfants, deux accompagnants sont autorisés.

CONSIGNES SPÉCIFIQUES À L'ENDOSCOPIE

→ PRÉPARATION POUR UNE COLOSCOPIE, GASTROSCOPIE, FIBROSCOPIE

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

→ PRÉPARATION POUR UNE COLOSCOPIE

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

→ APRÈS VOTRE EXAMEN

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

→ APRÈS VOTRE INTERVENTION

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

Votre confort

→ PACK CONFORT AMBULATOIRE

- Chambre particulière - TV - WiFi

Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil du service ambulatoire.

→ CAFÉTÉRIA

- Du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30.

NOS SERVICES

→ INTERPRÈTES

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

→ VALEURS

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

→ VOS APPAREILS ET PROTHÈSES MÉDICALES

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

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

→ PATIENTS

Nous vous remercions de respecter la tranquillité et le repos des autres patients.

→ HYGIÈNE

Nous vous conseillons de vous laver les mains avant d'entrer et après être sorti de votre chambre, de préférence avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition. Éviter de toucher le matériel médical. Éviter les fleurs, les plantes en pot sont à proscrire. Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.
Vous devez signaler toute maladie contagieuse au médecin ou à l'équipe de soins.

→ 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.

→ RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal).

→ TABAC

En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **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.

Il existe une **consultation de tabacologie**. Adressez-vous aux médecins.

Votre sortie

- UNIQUEMENT APRÈS **AUTORISATION DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE**.
- **UNE LETTRE DE SORTIE** VOUS SERA REMISE.
- **IL VOUS EST FORMELLEMENT INTERDIT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT SEUL(E)**.

Avant de quitter l'établissement, l'ensemble des documents médico-administratifs relatifs à votre séjour vous sera remis (ordonnance, certificat médical, arrêt de travail si nécessaire, etc). Les factures acquittées relatives au paiement de votre séjour vous seront remises dans les 48h à 72h après votre sortie par voie dématérialisée, ou sur votre espace patient « Mon Oc Santé ».

→ NOS RECOMMANDATIONS POST-OPÉRATOIRES

Jusqu'au lendemain de votre intervention, vous devez :

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

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

Si vous disposez d'un espace patient « Mon Oc Santé », vous recevrez un questionnaire de suivi post-opératoire.

Vos droits

VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS 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 et ce consentement peut être retiré à tout moment.

→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, 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.

La consultation de ces informations sur place est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge. 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.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique 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 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).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site **www.clinique-clementville.fr**, « rubrique 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 bureau des entrées dès votre arrivée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

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 précèdent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

CULTE

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

SOUTIEN AUX FAMILLES

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux malades ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès de la responsable de votre service. Deux psychologues sont présentes sur l'établissement, ainsi qu'une assistante sociale qui peut vous aider dans vos démarches. Vous pouvez les contacter soit par l'intermédiaire du personnel soignant, soit par l'intermédiaire de votre médecin.

VOTRE SATISFACTION

→ 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, lors de votre séjour et une fois de retour à votre domicile, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services**.

→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Articles R1112-79 à R1112-94 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 évènement 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 (une fiche informative est à votre disposition à l'accueil). 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.

→ 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

La composition de la CDU est la suivante :

- **Docteur Vincent DEUTSCH**, *Co-président de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME)*
- **Docteur Margaux ARTIGUENAVE**, *Co-présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME)*
- **Docteur Henri TOUBOUL**, *en qualité de médecin médiateur*
- **Docteur Olivier DE LA VILLE MONTBAZON**, *en qualité de médecin médiateur suppléant*
- **Madame Claire MARGARIT**, *Directrice de la clinique Clémentville, en qualité de représentant légal de l'établissement*
- **Madame Léa COHEN**, *en qualité de coordonnatrice de la gestion des risques associés aux soins*
- **Madame Marion GHIRON**, *en qualité de responsable qualité*
- **Madame Annie-Claude LERICHE**, *en qualité de représentant des usagers*
- **Monsieur Michel DARDE**, *en qualité de représentant des usagers*
- **Madame Marie-Claire CABROL**, *en qualité de médiateur non médical*
- **Madame Viviane TALANSIER**, *en qualité de médiateur non médical suppléant*

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

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.

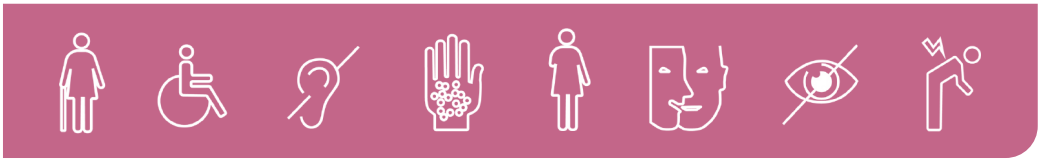
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

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.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la surveillante du service. Il existe également en différentes langues à l'accueil de l'établissement et aux urgences.

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.

19 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS

MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire *(Montpellier - 34)*
Clinique Mont-Louis *(Paris 11e)*
Clinique Paris-Bercy *(Charenton-Le-Pont - 94)*

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch *(Montpellier - 34)*
Clinique Clémentville *(Montpellier - 34)*

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès *(Castelnau-le-Lez - 34)*
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil *(Montpellier - 34)*
Soins de suite polyvalents
Clinique Fontfroide *(Montpellier - 34)*
Rééducation de l'appareil locomoteur,
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers *(Gallargues-le-Montueux - 30)*
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella *(Vérargues - Entre-Vignes - 34)* - Psychiatrie
Clinique La Pergola *(Béziers - 34)* - Psychiatrie
Clinique Saint-Martin de Vignogoul *(Pignan - 34)*
Psychiatrie
Clinique Saint-Antoine *(Montarnaud - 34)*
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Les Glycines *(Montpellier - 34)* - EHPAD
Les Lavandes *(Florensac - 34)* - EHPAD
Les Terrasses des Glycines *(Montpellier - 34)*
Résidence senior
Les Mélias *(Montady – 34)* - EHPAD

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé *(Montpellier - 34)*

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Clinique Les Jardins de Sophia *(Castelnau-le-Lez - 34)*

KOZY pour le Groupe Oc Santé - 03/2023 - © iStock - Shutterstock (Andrei_R, Spotmatik Ltd, Narong Jongsirikul), Julien Thomazo

IMPRIM'VERT
PEFC

Oc Santé
www.oc-santé.fr

CLINIQUE CLÉMENTVILLE
Médecine - chirurgie - obstétrique
25, rue de Clémentville
34070 Montpellier
TEL 04 67 06 70 00 / FAX 04 67 06 70 01
secretariatd@clinique-clementville.fr