

CLINIQUE PARIS-BERCY

Médecine - chirurgie



 **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



Sommaire

4	Un établissement Oc Santé	20	Vos frais d'hospitalisation
10	Nos engagements	22	Vos droits
12	Préparez votre séjour	28	Charte de la personne hospitalisée
16	Votre séjour	30	Charte de la personne en situation de handicap
19	Votre sortie	31	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 clinique Paris-Bercy est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4 500 NAISSANCES PAR AN

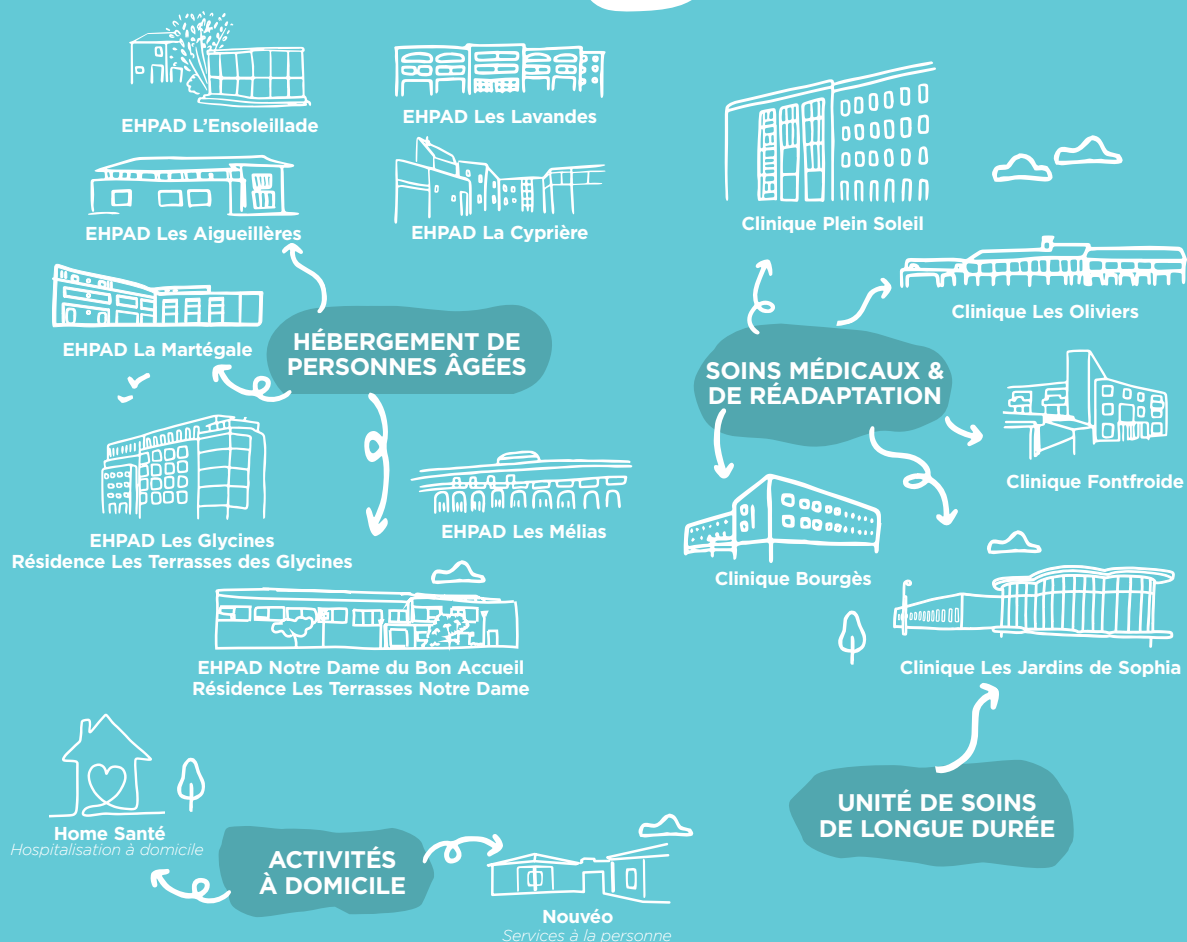
80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Oc Santé c'est

26

établissements





LA CLINIQUE PARIS-BERCY

La clinique Paris-Bercy est un établissement qui propose une prise en charge de proximité;
son activité s'organise autour de plusieurs pôles de référence :

- Gastroentérologie, endoscopie digestive diagnostique et interventionnelle
- Chirurgie digestive
- Cancérologie
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie plastique et reconstructrice
- Chirurgie pédiatrique
- Médecine HDJ

→ ET AUSSI



L'Institut Obésité Nutrition Accompagnée organise le parcours de prise en charge pour la chirurgie bariatrique.
Plus d'informations sur www.iona-paris.fr

→ CHIFFRES CLÉS

- **+ DE 100** SALARIÉS
- **90** MÉDECINS LIBÉRAUX
- **90** LITS ET PLACES
- **+ DE 15000** SÉJOURS PAR AN DONT **85 %** EN AMBULATOIRE



LE PLATEAU TECHNIQUE

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

- **6 salles de bloc opératoire**
- **5 salles d'endoscopie**
- **15 postes de surveillance post-interventionnelle**
- **1 laboratoire du sommeil**
- **1 centre de consultations pluridisciplinaires**
- **1 plateau d'imagerie complet : radiologie, scanner et IRM**

CONTACTS UTILES

 9, quai de Bercy
94220 Charenton-le-Pont

 01 43 96 78 00

 accueil@clinique-bercy.fr

ACCUEIL

01 43 96 78 00

CONSULTATIONS D'ANESTHÉSIE

01 43 96 86 29

SERVICE D'ENDOSCOPIE

01 43 96 78 50

PRÉADMISSION

01 43 96 78 66

01 43 96 86 22

CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE

01 41 79 07 01

IRM

01 84 04 02 20

IONA

01 43 96 78 78

ORGANISATION DES SERVICES

NIVEAU 0

- Accueil, admissions, consultations et imagerie

NIVEAU 1

- Bloc opératoire

NIVEAU 2

- Ambulatoire chirurgical et consultations d'anesthésie

NIVEAU 3

- Service d'endoscopie

NIVEAU 4

- Hospitalisation complète

NIVEAU 5

- IONA et laboratoire du sommeil



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Directrice : **Coralie DE CLERCK**

Responsable Qualité et Attachée de direction : **Laure LUZERGUES**

Responsable du service chirurgie : **Malik KHENNOUCHE**

Coordination de l'unité d'endoscopie : **Émilie RICQ**

Responsable du bloc chirurgical : **Nadia SEMAH**

Seconde de bloc : **Manon SOUFFIR**

Coordinatrice IONA : **Marie PIVETEAU**

Pharmacienne : **Myriam CARTOZO**

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la fonction de chaque professionnel sont indiqués sur leurs badges.





ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ TRANSPORT EN COMMUN



- **En métro ligne 8** : depuis la station *Liberté*, 10 minutes de marche à pied (avenue de la liberté / rue de l'arcade / quai de Bercy à l'angle de la rue du Port aux Lions) ou prendre le bus 180 direction Villejuif, arrêt *Pont Nelson Mandela*.

En descendant à la station *Charenton-Écoles*, prendre le bus 24 ou bien le bus 109 arrêt *Port-aux-Lions*.

- **En métro ligne 14** : Descendre à la station *Cour Saint-Émilion*, puis prendre le bus 109 ou 24 arrêt *Port-aux-Lions*.
- **En RER ligne A** : descendre *Gare de Lyon*, puis prendre le bus 24 arrêt *Port-aux-Lions*.

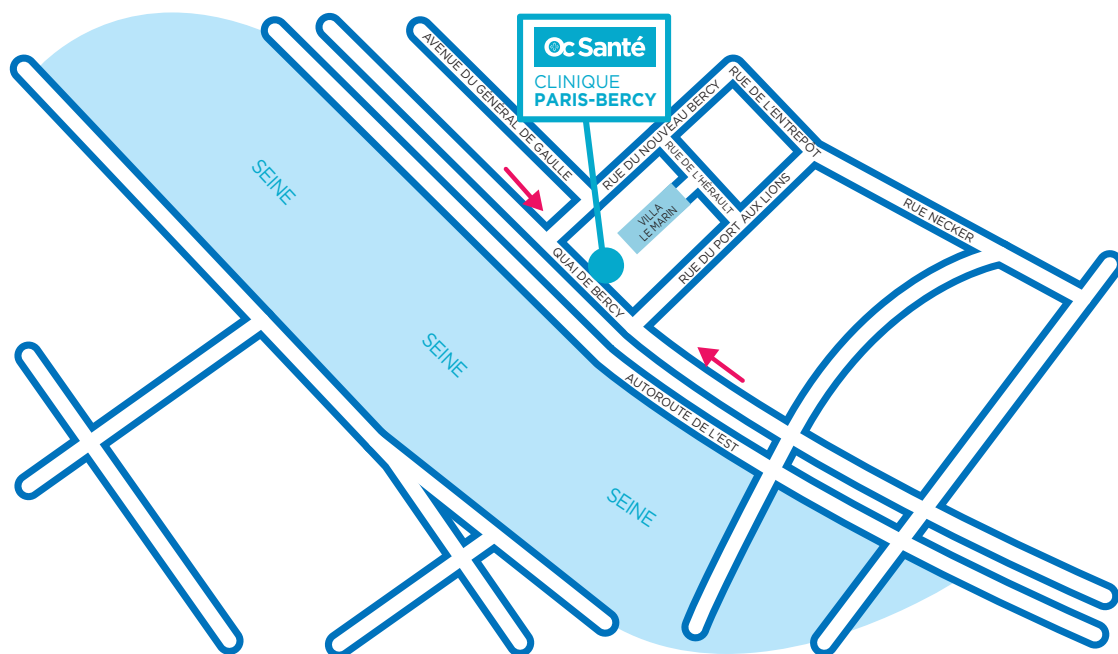
→ EN VOITURE



- **En venant de Paris**, sortir *Porte de Bercy*, suivre direction *Charenton-Bercy 2* puis *Charenton Centre*.
- **Depuis l'autoroute A4**, sortir à *Charenton Centre / Charenton Bercy* et suivre le *Quai des Carrières* jusqu'au *Quai de Bercy*.
- **En venant de Charenton**, rejoindre le *Quai des Carrières* puis *Quai de Bercy*, ou *rue de Paris* puis *avenue de la Liberté* et ensuite *Quai de Bercy*.

→ STATIONNEMENT

Le centre commercial BERCY 2 (**14 rue Escoffier, 75012**), situé à 5 minutes à pied de la clinique Paris-Bercy, dispose d'un parking couvert, ouvert de 6h30 à 22h du lundi au samedi et de 8h à 13h le dimanche. Réservez votre place sur www.parclick.fr/parking-charenton-le-pont/parking-bercy-2



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 Paris-Bercy s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

En 2020, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Paris-Bercy le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. La clinique a passé la visite de certification dans le cadre du 6ème cycle HAS (V2025) en mars 2026. Dans l'attente des résultats définitifs, les équipes restent pleinement mobilisées dans la poursuite de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

→ 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.

→ 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.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins 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 Associées aux Soins (CLIAS)** 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 une solution hydroalcoolique (SHA) mise à disposition dans l'établissement.



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 maximum. Pour exercer vos droits relatifs à la protection des données, 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.

RECHERCHE CLINIQUE

La clinique **Paris-Bercy** est impliquée dans la recherche clinique dans le but de **faire progresser les pratiques médicales et améliorer la prise en charge des patients**. Cette implication se manifeste à travers la participation à des protocoles multicentriques nationaux, mais aussi la mise en place d'études internes.

Préparez votre séjour



ACCUEIL

Du lundi
au vendredi

**7H00
20H00**

Samedi

**8H00
18H00**

Dimanche

**11H00
19H00**

LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

- **Au moins 48 heures avant votre hospitalisation**
- Délai pouvant dépasser 10 jours selon votre état de santé

→ PRISE DE RENDEZ-VOUS :

- Dès votre sortie de consultation avec le médecin
- Doctolib - Clinique de Bercy
- 0143 96 86 29

Le jour de votre rendez-vous, merci de vous munir de tous les documents en rapport avec vos maladies : ordonnances de traitements habituels, résultats d'examens récents...

L'anesthésiste que vous rencontrerez lors de votre consultation n'est pas forcément l'anesthésiste qui réalisera votre anesthésie, mais il constituera votre dossier médical qui permettra à tous les médecins anesthésistes de l'équipe de vous endormir.

MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

L'autorisation d'opérer un mineur ou un majeur protégé ne peut être prononcée sans l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur.

La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée ou de la sortie d'un enfant. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie et présentée ainsi qu'une pièce d'identité et le livret de famille ou la décision du juge. La présence continue d'un des deux parents est demandée pour l'hospitalisation d'un mineur. Si l'hospitalisé(e) est majeur protégé, il (elle) devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.

Afin de préparer votre séjour, vous recevrez un mail qui vous donnera les consignes pour communiquer les documents nécessaires à votre préadmission, dont les principaux sont :



Votre carte Vitale (ou une attestation d'assuré(e) social à jour),



Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour),

La prise en charge de votre mutuelle complémentaire à demander à votre organisme en leur précisant le numéro FINESS 940813033 de la clinique et le code DMT 137 pour la chirurgie et 130 pour la médecine.

D'autres documents sont nécessaires si vous êtes :

- Bénéficiaire CMU ou ACS : votre attestation CMU ou ACS à jour des droits.
- Pensionné de guerre (bénéficiaire de l'art. 115) : votre carnet de soins médicaux gratuits.
- Victime d'un accident du travail : le volet 1 du triptyque remis par votre employeur.

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous en informer le plus tôt possible afin d'adapter votre prise en charge dans les meilleures conditions.



VOTRE ADMISSION

— **Votre heure d'admission** vous a été transmis par votre chirurgien ou son secrétariat.

Cet horaire est susceptible d'être adapté en fonction du programme opératoire. Si c'est le cas, vous recevrez un appel ou un SMS la veille de votre intervention avec votre horaire définitif de convocation.

Le jour de votre admission, merci de vous munir de :

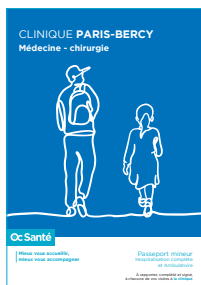
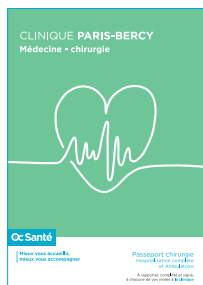


Votre carte Vitale ou attestation de droits,



Votre carte de mutuelle,

Votre PASSEPORT PATIENT complété et signé.



Pensez également à prendre :

- Vos résultats d'examens (laboratoire, radios, électrocardiogramme...).
- Votre carte de groupe sanguin.
- Les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bas de contention, bandages...).
- Votre traitement en cours ainsi que l'ordonnance correspondante.

PRÉPAREZ VOTRE INTERVENTION

→ LE JOUR DE VOTRE INTERVENTION

- Respectez les consignes de jeunes transmises par l'anesthésiste lors de la consultation pré anesthésie.
- Veillez à bien retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Prévoyez une tenue propre et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoyez un moyen de paiement et amenez vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte Vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).
- Retrouvez vos consignes dans votre passeport d'hospitalisation.
- Retrouvez vos consignes d'hygiène dans votre passeport d'hospitalisation.

→ LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

À réaliser le jour de l'intervention, à la maison, au maximum 4 heures avant l'entrée dans le service d'hospitalisation.

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



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'aîne 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

→ VOTRE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

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.

Votre séjour

VOTRE CONFORT

→ REPAS

8H00

Petit-déjeuner

12H00

Déjeuner

18H00

Dîner

Les menus sont préparés sous le contrôle d'un chef et d'une diététicienne.



Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles au rez-de-chaussée de la clinique.



L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit. Après votre intervention, vos repas pourront être adaptés au régime prescrit par votre médecin.

Oc Séjours

Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la clinique met à votre disposition plusieurs offres de prestations hôtelières qui vous seront présentées lors de votre pré-admission.



CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Dans ce cas, elle sera facturée à votre mutuelle, ou sera à votre charge en fonction de votre contrat de mutuelle.



LINGE

Veillez vous munir du linge de toilette (serviettes de bain) indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette (dentifrice, brosse à dents, savon).



INTERNET / WIFI

L'établissement propose un accès au réseau internet.

Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil.

→ 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.



VOS OBJETS DE VALEUR

Nous vous demandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni téléphone portable, ni ordinateur portable, ni objet de valeur, la clinique Paris-Bercy 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 volumineux, pensez à prendre vos dispositions auprès d'une personne accompagnante pour éviter de les laisser dans votre chambre en votre absence.

→ INTERPRÈTES

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





ACCOMPAGNANTS ET VISITES

→ VOS ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière, et sauf contre-indication médicale, un de vos proches peut rester à votre chevet durant la nuit en bénéficiant d'un lit accompagnant. Votre accompagnant peut également prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous.

→ LES VISITES

EN SEMAINE : DE **13H** À **19H**
LE WEEK-END : DE **13H** À **18H**

- DEUX PERSONNES MAXIMUM EN CHAMBRE SIMPLE.
- 1 PERSONNE PAR PATIENT EN CHAMBRE DOUBLE.
- LES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS NE SONT PAS AUTORISÉS.

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.

→ 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.

→ 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.

→ 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

Les fleurs coupées et les plantes en pots sont interdites pour limiter les risques de contamination.

→ ANIMAUX

Les animaux sont interdits dans l'établissement par mesure d'hygiène.

→ 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 sortie

Les dates et horaires de sortie sont fixés par le médecin.

Nos services de soins vous remettront :

- Votre courrier de sortie ou de fin d'hospitalisation (lettre de liaison),
- Vos prescriptions médicales (médicaments, soins...),
- Votre bon de transport en ambulance ou en taxi si nécessaire,
- Votre arrêt de travail si nécessaire,
- Vos résultats d'examens réalisés pendant votre séjour.

Pensez à récupérer votre traitement personnel avant votre départ.

FORMALITÉS DE SORTIE

Afin d'effectuer les démarches de votre sortie, les agents du service des admissions vous accueillent

DU LUNDI AU VENDREDI

DE **8H30** À **20H**

LE SAMEDI

DE **8H00** À **18H00**

LE DIMANCHE

DE **11H** À **19H**

→ SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, vous devrez signer une attestation dégageant la responsabilité des médecins et de l'établissement.

Vos frais d'hospitalisation

Les frais inhérents à votre hospitalisation ainsi que les honoraires médicaux (hors dépassements d'honoraires) sont réglés directement par votre sécurité sociale à la clinique si vos droits sont à jour. Toutefois, des frais peuvent rester à votre charge :

LES RESTES À CHARGE LIÉ À VOTRE HOSPITALISATION

Ils correspondent à la part des soins non pris en charge par l'assurance maladie.

- Le ticket modérateur, selon séjour :
 - La participation forfaitaire assuré social (PAS) : franchise de 32 €
- OU
- Autre ticket modérateur (TM) : calculé en fonction des actes
- Le forfait journalier : franchise de 23 € par jour pour tout séjour en hospitalisation complète

Plus d'information sur le site AMELI : <https://www.ameli.fr/assure/remboursements/reste-charge>

LES FRAIS HÔTELIERS

En complément de vos frais d'hospitalisation, des prestations hôtelières peuvent vous être facturées selon vos demandes.

Vous pouvez réaliser vos demandes d'hôtellerie via le formulaire de préadmission ou la fiche tarifaire en dernière page de votre passeport d'hospitalisation. Cette demande est réalisée lors de votre préadmission.

Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie des frais mentionnés ci-dessus. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre mutuelle afin d'obtenir un accord de prise en charge. Lors votre sortie, un règlement vous sera demandé pour toute prestation non prise en charge par votre mutuelle.

LES DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Les dépassements d'honoraire sont fixés avec tact et mesure par le praticien et doivent être au préalable acceptés par le patient. Ils n'entrent pas dans les recettes de la clinique.

VOTRE FACTURE

Un bordereau de facturation reprenant tous les éléments de facturation vous sera envoyé à domicile. Vous pourrez transmettre cette facture à votre mutuelle pour prétendre à d'éventuels remboursements selon votre contrat. **Pour toute demande concernant vos factures, vous pouvez contacter notre service par mail : facturation@clinique-bercy.fr.**

→ 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 clinique Paris-Bercy.

Rendez-vous sur notre site www.clinique-bercy.fr rubrique « Payez vos factures en ligne ».

→ ARTICLE 9 DE L'ARRÊTÉ DU 30 MAI 2018

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues, ou le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.

→ MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, en cas de litige sur la facturation des prestations hôtelières, vous pouvez saisir le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (www.cmap.fr) - Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D.Roosevelt, 75008 Paris.



Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

(Cf. cf article L.1111-2 du code de la santé publique)

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 votre 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 votre 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.

Pour en savoir plus sur les modalités d'accès 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*).

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.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Groupe Oc Santé à l'adresse mail suivante : dpo@oc-sante.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre Médical Odysseum 194 Avenue Nina Simone - Cs 19537, 34960 Montpellier Cedex 2.

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. Conformément à l'article R1111-8-5 du code de la santé publique, vous ne pouvez-vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS.

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez consulter le site www.oc-sante.fr rubrique « RGPD – Protection des données personnelles ».

Un exemplaire papier de cette rubrique pourra également vous être remis sur demande à l'accueil de chaque établissement du Groupe Oc Santé.

→ VIA TRAJECTOIRE

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®**, logiciel déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, offrant une aide à l'orientation des personnes 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.

Le traitement des données à caractère personnel effectué dans ce cadre est fondé sur le consentement et est exercé sous la responsabilité conjointe du GCS SARA et des instances régionales parties prenantes du projet.

→ 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.

Le recueil des données à caractère personnel d'un patient au sein de cet outil est effectué sur la base juridique de l'obligation légale.

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.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, notre clinique participe aux dispositifs e-Satis et QualHAS.

La collecte de vos coordonnées pour e-Satis et l'analyse de certaines données issues de votre dossier pour QualHAS constituent des traitements de données à caractère personnel dont l'établissement et la Haute Autorité de Santé (HAS) sont responsables.

Concernant la démarche IQSS, vos données seront collectées directement à partir du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et de votre dossier médical. Aucune donnée directement identifiante n'est collectée par la HAS. Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Vous disposez d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données dans ce cadre.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site Internet, rubrique « RGPD - Protection des données personnelles ».

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article R1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions dès votre arrivée.

CULTE

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



Les informations présentes sur cette page sont importantes, lisez-les avec attention.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre sur votre fin de vie**, pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.

→ QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?



Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. **Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.** Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

→ QUELLES INFORMATIONS COMMUNIQUER ?

Vous pouvez écrire tout ce que vous ne voulez pas ou redoutez : si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également **les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie** (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.

→ ET ENSUITE ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, **en prendre connaissance et les respecter**. Si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées, dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

N'hésitez pas à remettre à un professionnel de santé vos directives anticipées qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous fournir davantage d'information ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

DON D'ORGANES

Conformément à la loi de bioéthique, toute personne est présumée donneuse d'organes, sauf en cas de refus exprimé de son vivant.

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, révocable à tout moment, est faite par écrit. La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé, et rend compte si nécessaire de votre volonté. Elle peut selon votre souhait vous :

- **accompagner dans vos démarches,**
- **assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,**
- **être consultée si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information,**
- **être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.**

La personne de confiance doit être majeure et peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et de vous assurer de son accord. **Elle est facultative et n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.**



MON ESPACE SANTÉ

→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

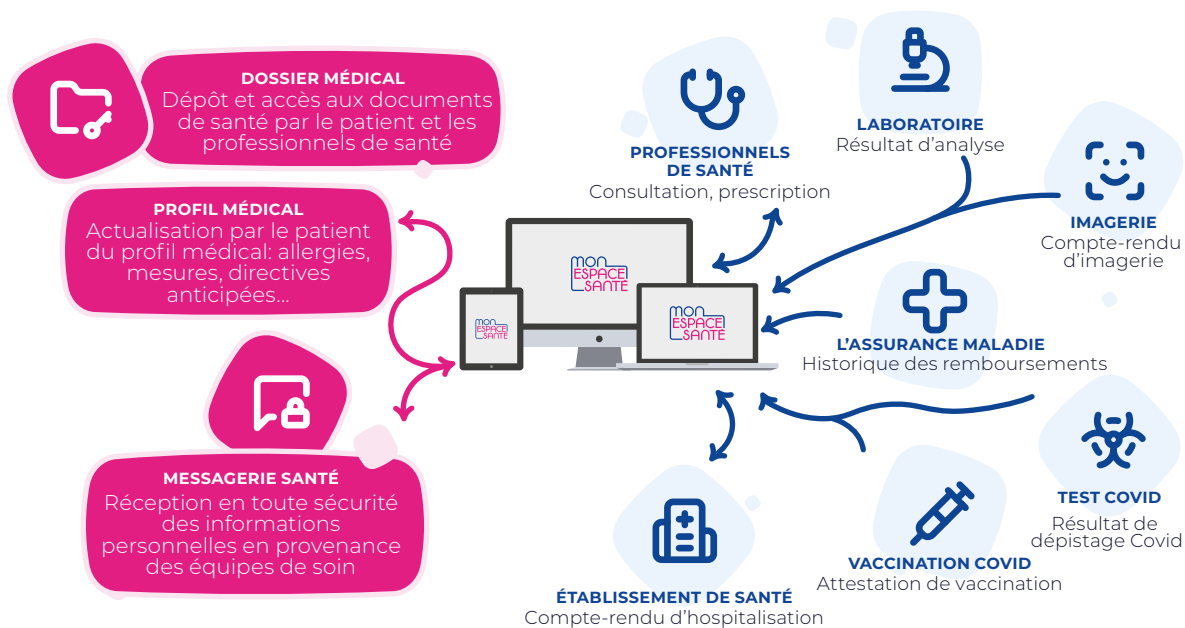
L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement 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.

→ QUELLES INFORMATIONS CONTIENT MON ESPACE SANTÉ ?

Dans un souci de qualité et de coordination des soins, les comptes rendus et documents liés à votre hospitalisation seront déposés dans Mon Espace Santé, sauf si vous vous y opposez. Cette démarche vise à centraliser vos informations médicales de manière sécurisée.

Toutefois, l'accès à votre espace par notre établissement nécessite votre autorisation préalable. Sans votre consentement, nous ne pourrions pas le consulter.



Créez votre compte sur « Mon Espace Santé » sans plus attendre et devenez acteur de votre santé !



Scannez-moi !



VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient devient notre priorité. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont primordiaux.

Vous pourrez également 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 l'évaluation de votre satisfaction, du dispositif E-Satis, de la démarche d'évaluation « Patient traceur » et de l'expression orale ou écrite de plaintes ou de réclamations.

→ 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 dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les étages ou à l'accueil lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction, sont analysées dans le cadre de la commission des usagers et font l'objet d'un traitement statistique en continu. Vos remerciements sont transmis aux équipes.

→ 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.**

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION « PATIENT TRACEUR » (ENGAGEMENT PATIENT)

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.

→ 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 définies 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

- Dr Céline NICLES, Présidente de la CDU, Médecin médiateur
- Mme Coralie DE CLERCK, Directrice, vice-présidente de la CDU
- Dr Karine NAHON-UZAN, Médecin médiateur suppléant
- Mme Laure LUZERGUES, Attachée de Direction, RAQ
- Mme Émilie RICQ, Responsable de bloc endoscopie
- Mr Malik KHENNOUCHE, Responsable chirurgie

REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

- Mme Claudine CANALE, Représentante des usagers, Association Les Poids Plumes France
- Mme Corinne DEVOS, Représentante des usagers, AFA CROHN RCH FRANCE
- Mme Danièle RINGEARD, Représentante des usagers, UDAF 94
- Mme Michèle LANGOT, Représentante des usagers, UFC Que Choisir

Vous pouvez contacter directement nos usagers par email cdcu@clinique-bercy.fr.

→ 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.

→ ASSOCIATIONS DE PATIENTS

- Les Poids Plumes France
www.poidsplumesfrance.fr
lespoidsplumesfrance@gmail.com

- UDAF 94
www.udaf94.fr
01 45 10 32 32

- AFA CROHN RCH FRANCE
www.afa.asso.fr
0811 091 623 ou 01 801 821 81
info.accueil.afa@gmail.com

- UFC Que Choisir 94
contact@creteil.ufcquechoisir.fr
01.43.77.60.45
<https://creteil.ufcquechoisir.fr>

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.

CLINIQUE DE BERCY

CLINIQUE DE BERCY
11 de Bercy 4, rue du Port aux Liens

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 plateaux 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.

Principalement implanté en Occitanie, le groupe Oc Santé est également présent dans l'**Est parisien** avec **deux établissements de médecine et de chirurgie** :

- Clinique Paris-Bercy - Charenton-le-Pont (94)
- Clinique Mont-Louis - Paris XI^e (75)

La clinique Mont-Louis propose une offre de soins médicale et chirurgicale complémentaire aux prises en charge de la clinique Paris-Bercy, ainsi qu'un service de médecine gériatrique et un Accueil Traumatologique et Médical (ATM).



Clinique Mont-Louis

8-10, rue de la Folie Regnault - 75011 Paris
www.clinique-mont-louis.fr



www.oc-sante.fr



CLINIQUE PARIS-BERCY
Médecine - Chirurgie

9, quai de Bercy
94220 Charenton-le-Pont

TEL 0143 96 78 00
accueil@clinique-bercy.fr