

CLINIQUE CLÉMENTVILLE

Médecine - chirurgie - obstétrique



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation complète

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

Bienvenue



Sommaire

4	Un établissement Oc Santé	27	Votre sortie
16	Nos engagements	29	Vos droits
20	Votre séjour	36	Charte de la personne hospitalisée
23	Votre confort	38	Charte de la personne en situation de handicap

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 avant 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 Clémentville 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

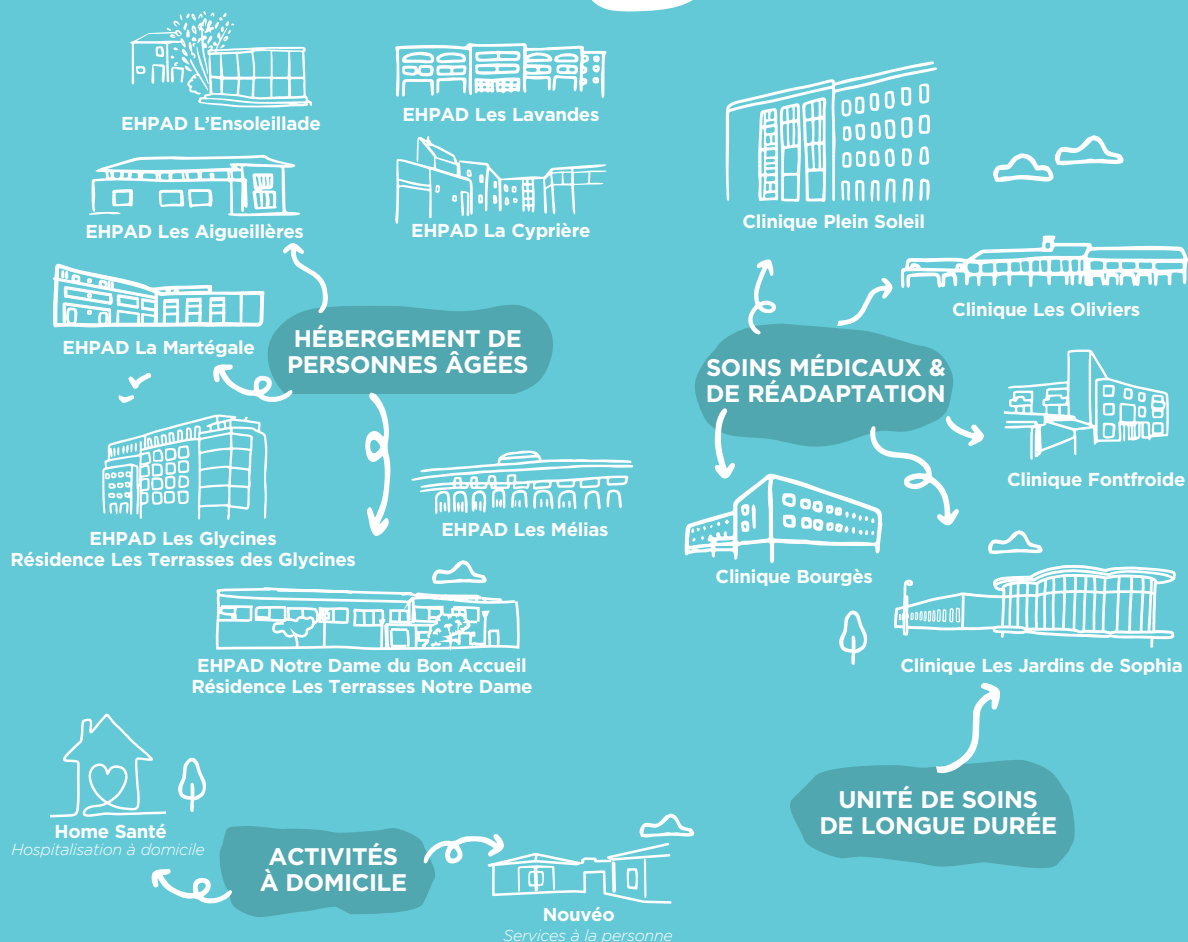
480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4500 NAISSANCES PAR AN

80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Oc Santé c'est **26** établissements





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 4^{ème} 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, gynécologie, chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique, chirurgie vasculaire, chirurgie urologique...

→ ET AUSSI...

- **Un centre Douleur Chronique**
Sous la responsabilité du Dr Claude MANN, le centre douleur de la Clinique Clémentville propose une prise en charge pluridisciplinaire à destination des patients adultes souffrant de douleurs chroniques.
- **Le CLEM : Centre de soins non programmés**
Le CLEM propose une **prise en charge rapide en médecine et en traumatologie, sans rendez-vous**, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h. 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

- **252** LITS ET PLACES
- **15 000** SÉJOURS PAR AN
- **1 500** NAISSANCES PAR AN
- **8 400** PASSAGES PAR AN EN CHIRURGIE AMBULATOIRE
- **17 000** SÉANCES DE CHIMIOTHÉRAPIE PAR AN
- **1 700** PASSAGES PAR AN EN MÉDECINE AMBULATOIRE

→ SPÉCIALITÉS

- ALGOLOGIE - CENTRE 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 VISCÉRALE ET DIGESTIVE
- DERMATOLOGIE
- GASTRO-ENTÉROLOGIE ET HÉPATOLOGIE
- GYNÉCOLOGIE MÉDICALE
- GYNÉCOLOGIE - OBSTÉTRIQUE
- HÉMATOLOGIE ET ONCO-HÉMATOLOGIE
- INFECTIOLOGIE
- MÉDECINE GÉNÉRALE
- MÉDECINE INTERNE
- MÉDECINE NUCLÉAIRE
- MÉDECINE VASCULAIRE
- NUTRITION
- ONCO-GÉNÉTIQUE
- ONCOLOGIE MÉDICALE
- O.R.L.
- PÉDIATRIE
- PNEUMOLOGIE
- PROCTOLOGIE
- RADIODIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE
- RADIOTHÉRAPIE
- RHUMATOLOGIE
- SOINS PALLIATIFS
- STOMATOLOGIE





L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

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	06 71 84 54 01
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr DELANNOY Romain	
Dr MAMENI Paul	
Dr RAMIN Séverin	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr SURCIN-TSEKOURAS Nikolaos	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Biologie médicale	
Dr DELOISON Laure	04 67 92 08 37
Dr CHABERT Alice	
Biologie moléculaire	
Dr LAMY Jean-Pierre	04 67 72 10 19

Cardiologie	
Dr JULLIEN Jacques	
Dr RICHARD Gaëtan	04 86 11 71 17
Dr ROLA Matthieu	
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	
Dr BENGUIGUI Claude	04 67 03 39 80
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr MAROUARD Quentin	04 67 92 28 35
Chirurgie de la surdité	
Dr VANDEVENTER Geoffroy	04 67 92 28 35
Dr VILLERABEL Charles	
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 FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	
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 et dentaire	
Dr CHERBONNEAU Amélie	04 67 69 15 20
Dr DAVRON Olivier	04 67 84 01 40
Dr MATHIEU Alexandre	04 67 68 14 85
Dr PHAM Ba Lam	04 34 00 01 75
Dr TAKADOUM Sarah	
Dr TOURBAH Bahige	04 30 96 50 90
Chirurgie orthopédique	
Dr BATARD Julien	04 99 65 69 28
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 BEKARA Farid	04 67 13 81 40
Dr BOISSIERE Florian	04 67 52 79 99
Dr BOUSQUET Philippe	
Dr FALINOWER Hugo	04 99 58 43 14
Dr JORQUERA Franck	04 67 13 81 40
Dr SILHOL Thomas	04 99 58 86 61
Chirurgie sénologique	
Dr BERTRAND Pierre	04 67 58 08 72
Dr HOUPEAU Jean-Louis	
Dr MONRIGAL Emilie	
Dr PROKUROTAITE Elze	
Dr TRENTINI Frédéric	04 67 58 68 19
Chirurgie urologique	
Dr AMADANE Nazih	04 84 99 07 40
Dr FAIX Antoine	06 60 10 47 99
Chirurgie viscérale et digestive	
Dr BLANC Pierre-Marie	06 99 10 76 17
Dr BURGEL Jean-Stéphane	04 67 61 20 67
Dr DE MEEUS Guillaume	04 67 06 71 36
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 MILLAN François	04 67 03 39 88



L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Gynécologie Obstétrique

Dr DU BOULET Bertille	04 67 83 59 30
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 LAVOREL Marion	04 67 61 08 80
Dr MARAUX Barbara	
Dr PONS Michel	04 67 56 25 73
Dr ROUSSEL Mathilde	04 67 58 11 33
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 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 60
Dr BAROZET Marie	

Médecine nucléaire

Dr AL TABAA Yassine	04 67 92 27 70
Dr CHAMBERT Benjamin	
Dr COLLET Henri	
Dr COMTE Frédéric	
Dr DE VERBIZIER Delphine	
Dr GUIGNARD Renaud	
Dr SIBILLE Louis	

Médecine vasculaire

Dr EZZAKI Khalil	04 67 84 44 31
Dr ABERLIN CARRAUT Christine	04 67 83 37 91

Neurologie

Dr MRABET Hela	04 48 78 85 89
----------------	----------------

Nutrition

Dr CHEVALLIER Laurent	04 67 02 49 04
-----------------------	----------------

Onco-génétique

Pr PUJOL Pascal	04 67 92 61 55
-----------------	----------------

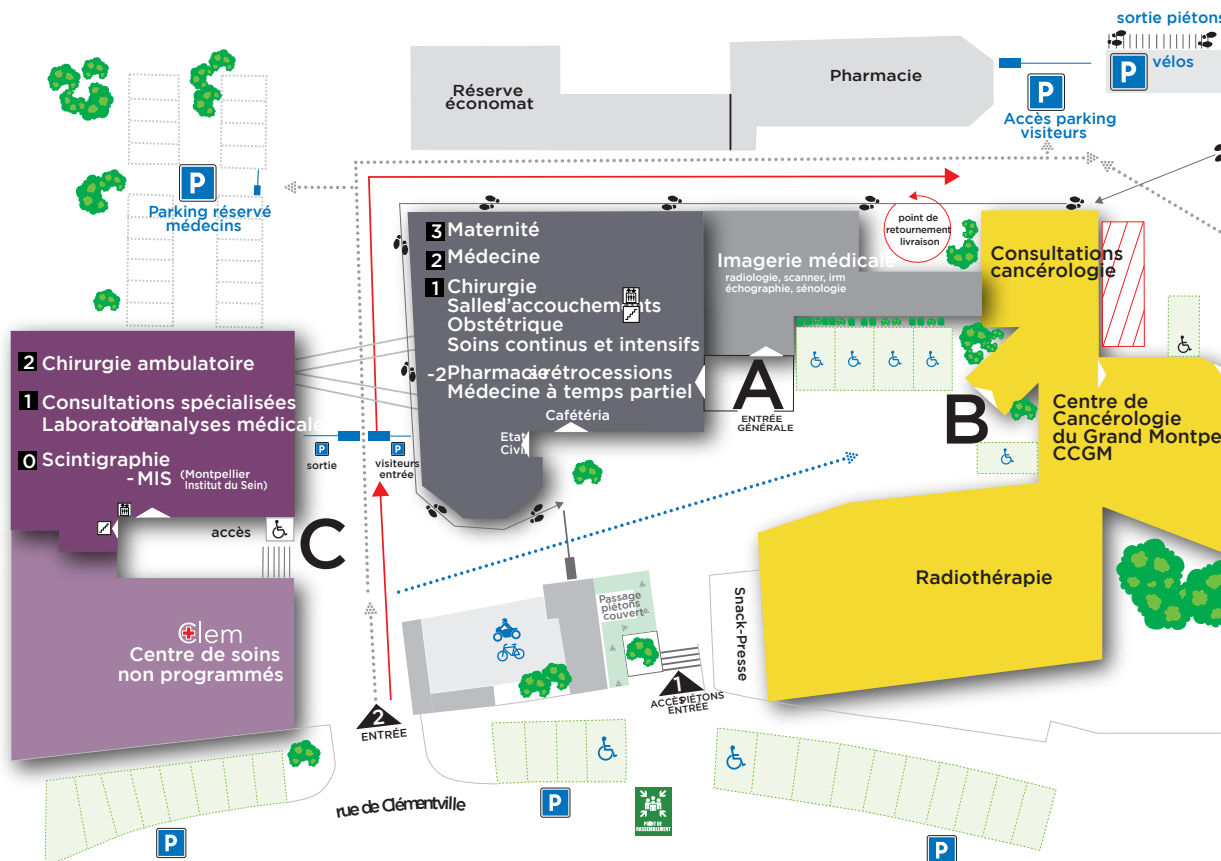
Oncologie

Dr AZAN Simon	04 67 92 61 55
Dr BECHT Catherine	
Dr BORDEAU Karl	
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr HANSLIK Nicolas	
Dr JACQUOT Stéphane	
Dr NICOLAS Emanuel	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr TOLEDANO Ivan	
Dr VILLANUEVA Cristian	

Hématologie et onco-hématologie	
Dr AUGER-QUITTET Sophie	04 67 12 80 40
Dr GAZDAC Marius	
Dr QUITTET Philippe	
Oncologie médicale	
Dr AZAN Simon	04 67 92 61 55
Dr BECHT Catherine	
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr NICOLAS Emanuel	
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 MAROUARD Quentin	04 67 92 28 35
Dr VANDEVENTER Geoffroy	
Dr VILLERABEL Charles	
Pédiatrie	
Dr BOYER Frédérique	04 67 61 93 69
Dr KHERBAOUI Louisa	
Dr LAVAUD Grégoire	04 67 61 50 00
Dr LIAUTAUD Arthur	04 67 84 96 01
Dr PELLAE Elisabeth	04 67 61 93 69
Dr SAGNES Caroline	
Dr SAUCA Bénédicte	04 67 06 70 00
Pneumologie	
Dr CLAVEL Robert	04 67 92 07 19
Dr DUBOEUF Frédérique	
Dr LERAT Isabelle	
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 PONCELET Carole	
Dr RAGU Nathalie	
Dr RUYER Alban	
Radiothérapie	
Dr BORDEAU Karl	04 67 92 61 55
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr HANSLIK Nicolas	
Dr JACQUOT Stéphane	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr TOLEDANO Ivan	
Rhumatologie	
Dr VIDAL Céline	04 67 06 71 10
Stomatologie	
Dr NICOLAS Pierre	04 67 58 66 38

PLAN DE LA CLINIQUE



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



Signaux sonores interdits



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 de pointe**.



liier

Chimiothérapie
ambulatoire

- 10 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
- 2 SALLES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE (SSPI)
- 2 SALLES DE PRÉ-ANESTHÉSIE
- 7 LITS DE SOINS INTENSIFS POLYVALENTS
- 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 NÉONATOLOGIE DE NIVEAU II A
- 13 LITS DE SOINS PALLIATIFS
- 1 CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE
(IRM, SCANNER, RADIOLOGIE, ÉCHOGRAPHIE...)
- 1 LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
- 1 CABINET DE MÉDECINE NUCLÉAIRE
(SCINTIGRAPHIE)
- 1 CABINET DE RADIOTHÉRAPIE



itesse limitée
à 10km/h



Respecter
les zones de
stationnement

CONTACTS UTILES

STANDARD DE LA CLINIQUE

04 67 06 70 00

CENTRE DE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES (CLEM)

04 67 06 73 73

CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

06 71 84 54 01

CENTRE DOULEUR CHRONIQUE

04 67 57 41 16

LABOSUD - Laboratoire de biologie médicale

04 67 92 08 37

SCINTIDOC - Médecine nucléaire / Scintigraphie

04 67 92 27 70

I-SERIS - Centre d'imagerie médicale (IRM, Scanner, radiologie, échographie...)

04 67 92 88 73

CCGM - Oncologie / Radiothérapie

04 67 92 61 55



→ TRANSPORTS EN COMMUN



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 des soins proposés.

En 2025, la clinique Clémentville a été certifiée par la Haute Autorité de Santé avec une note de 94,65 %. Cette reconnaissance atteste de la haute qualité 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.

→ 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.

ASSOCIATIONS

Au cours de votre séjour, il est possible que des bénévoles d'associations partenaires de notre établissement viennent vous rendre visite en chambre. Leur intervention est totalement gratuite et vise à améliorer votre confort au cours de votre séjour.

PRÉCAUTION STANDARD PAR TOUS ET POUR TOUS

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

→ TRAITEMENT HYGIÉNIQUE DES MAINS PAR FRICTION

avec une solution hydroalcoolique.



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



2. Paume contre paume avec doigts entrelacés.



3. Bout des doigts et pourtour des ongles.



4. Friction en rotation des pouces.



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



6. Paume contre paume.

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



Votre séjour



ACCUEIL ADMINISTRATIF

**DE 7H30
À 19H00**

Du lundi au vendredi

**DE 8H00
À 18H30**

Week-ends et jours fériés

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Pour réaliser votre pré-admission, vous devez compléter votre dossier en ligne sur votre espace patient « Mon Oc santé » et insérer les documents qui vous seront demandés dont :



Pièce officielle d'identité
(recto/verso)



Votre carte Vitale
(ou attestation de droits
à la sécurité sociale)



Votre carte de mutuelle
(recto/verso)

- Votre devis de dépassement d'honoraires chirurgical complété et signé ;
- Votre devis de dépassement d'honoraires d'anesthésie complété et signé ;
- Votre formulaire de désignation d'une personne de confiance complété et signé.

Si vous n'êtes pas en mesure de réaliser votre pré-admission sur votre espace patient «**Mon Oc Santé**», contacter nous par mail.

Pour la chirurgie : **admission@clinique-clementville.fr**

Pour la Médecine : **secretariat.medecine@clinique-clementville.fr**

Médecine à temps partiel: **smt@clinique-clementville.fr**

Chimiothérapie de jour: **secretchimio@clinique-clementville.fr**

Un lien sécurisé vous sera proposé pour transmettre vos documents.

VOTRE ADMISSION

→ DÈS VOTRE ARRIVÉE, VEUILLEZ VOUS PRÉSENTER À L'ACCUEIL

- Si vous avez accompli les formalités de pré-admission, seules les pièces manquantes vous seront demandées.
- Dans le cas contraire, vous accomplirez toutes les formalités à l'accueil principal de la clinique muni des documents suivants complétés et signés : **votre carte Vitale** ou une **attestation de droits à la sécurité sociale**, **votre carte de mutuelle**, **une pièce d'identité**, **le formulaire de pré-admission**, **le formulaire de la personne de confiance** et **les consentements éclairés**. Si votre médecin pratique des dépassements d'honoraires, il vous sera demandé de vous en acquitter dès votre arrivée.

→ CAS PARTICULIERS

- **Bénéficiaire de la C2S** : votre attestation C2S à jour des droits.
- **Pensionné de guerre** (BÉNÉFICIAIRE DE L'ART. 115) : votre carnet de soins médicaux gratuits.
- **Victime d'un accident de travail** :
 - si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
 - si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

→ D'AUTRES DOCUMENTS SONT NÉCESSAIRES

- **Vos résultats d'exams** (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.

Les demandes d'admission en centre de rééducation ou soins de suite se font dès que possible auprès du responsable de service ou du secrétariat médical, en accord avec le médecin.

→ ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont effectuées selon les cas, à l'accueil ou en chambre.

PRÉPAREZ VOTRE INTERVENTION

→ LE JOUR DE VOTRE INTERVENTION

- Vous devez arrêter de manger 6 heures avant votre intervention.
- Vous pouvez consommer uniquement de l'eau, du thé ou du café (sans lait et sans sucre). La consommation de ces liquides doit cesser 2 heures avant l'intervention.
- Vous ne devez plus consommer de boissons alcoolisées au moins 12 heures avant votre intervention.
- Vous ne devez plus fumer, vapoter, mâcher de chewing-gum... 6 heures avant votre intervention.
- Veillez à bien retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Vous ne devez pas utiliser de produits cosmétiques avant votre intervention (maquillage, parfum, déodorant, gel coiffant, laque, crème, etc.).
- Prévoyez une tenue propre (jamais portée) et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoyez un moyen de paiement et apportez vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte Vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).

→ LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

- 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. Vous pouvez utiliser 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

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

Votre confort

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Clémentville met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

VOTRE SÉJOUR SUR MESURE : Oc Séjours



Afin de privilégier votre bien-être, nous vous proposons plusieurs gammes de prestations hôtelières adaptées à vos besoins et à vos envies.

Personnalisez votre séjour en choisissant votre niveau de confort lors de votre pré-admission.



REPAS

7H30
8H30

Petit-déjeuner

11H45
12H30

Déjeuner

15H45
16H15

Goûter

18H45
19H30

Dîner



Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles dans le hall d'entrée 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.

NOS SERVICES

CAFÉTÉRIA

- Du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30.
- Fermeture les week-ends et jours fériés.



POINT CHAUD

Vous y trouverez un coin restauration rapide, point presse...

- en face de l'entrée de la clinique,
- 7 jours sur 7.



INTERNET

Un accès Wi-Fi vous est proposé gratuitement sur simple demande auprès de l'accueil.



INTERPRÈTES

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



LOISIRS

Dans votre chambre le jeudi de 14h à 17h, l'association **Bibliothèque pour Tous** vous propose un large éventail de livres. Si vous le souhaitez, vous trouverez à l'accueil le quotidien régional au tarif en vigueur.



CHAMBRE

Dans la limite des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Nous mettons tout en œuvre pour y apporter une réponse favorable. Toutes les chambres de la clinique sont **climatisées**, équipées d'un **téléviseur**, d'un lit électrique et d'un **coffre**.



TÉLÉPHONE

Sur simple demande, un code confidentiel vous permettant d'appeler l'extérieur pourra vous être attribué. En cas de changement de chambre durant votre séjour, vous conserverez le même code confidentiel. Le code d'accès remis à votre entrée vous octroie un crédit de téléphone. Lorsque le montant est épuisé, vous êtes prévenu par un serveur vocal. Vous devez contacter l'accueil pour obtenir un nouveau crédit. Vos communications sont réglées à la fin du séjour, lors de votre passage au bureau des sorties.



OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne conserver ni argent, ni téléphone portable, ni objet de valeur, en dehors du coffre individuel prévu dans chaque chambre. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant. Une boîte spéciale sera mise à votre disposition.



LINGE

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjama, robe de chambre, chaussons, serviettes, gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

TOUS LES JOURS DE

11H30 À 20H30

— 2 personnes maximum.

Les modalités de visite sont susceptibles d'être modifiées en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux blanc au-dessus de la porte interdit momentanément l'accès à la chambre. Nous vous demandons de ne pas stationner dans les couloirs.

Dans les services de chirurgie, de médecine, de soins intensifs et de surveillance continue, **les visites d'enfants de moins de 15 ans ne sont pas recommandées**. L'accès aux salles de soins est strictement interdit. La famille et les amis pourront être tenus informés par la personne de confiance désignée par le patient.

→ ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous.

— **Déjeuner** : un plateau-repas peut être récupéré à la cafétéria de 11h30 à 14h30 du lundi au vendredi.

— **Dîner** : un plateau peut être réservé à la cafétéria aux horaires d'ouverture et sera directement servi en chambre.

Un lit d'appoint est également à disposition, sur demande, pour votre accompagnant. Pour des raisons d'hygiène et de tranquillité, cette offre n'est disponible qu'en chambre particulière.

Les modalités de présence d'un accompagnant sont susceptibles d'être modifiées en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.



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. Évitez de toucher le matériel médical.

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.

→ FLEURS

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et plantes en pot sont interdites au sein de l'établissement.

→ 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). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

→ 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.

L'établissement étant inscrit dans la démarche « Lieu de santé sans tabac », des zones fumeurs délimitées ont été mises en place.

Des consultations de tabacologie gratuites sont proposées au sein de l'établissement. Parlez-en à votre médecin ou prenez rendez-vous directement sur le site doctolib.fr (Tabacologie Clémentville).

Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

LE MATIN ENTRE

8H30 ET **11H**

La date de votre sortie est fixée par votre médecin.

N'oubliez pas de récupérer vos radios et votre traitement personnel avant votre départ.

→ TRANSPORTS

La veille de votre sortie, veillez à ce que, si besoin, un bon de transport vous ait été remis par votre médecin. Celui-ci est indispensable pour le remboursement de vos frais de transport (taxi, VSL, ambulance).

Pour simplifier vos formalités de sortie, la commande du transport sera effectuée par nos soins. Vous pouvez faire connaître vos préférences à l'accueil quant à la société de transport que vous souhaitez solliciter.

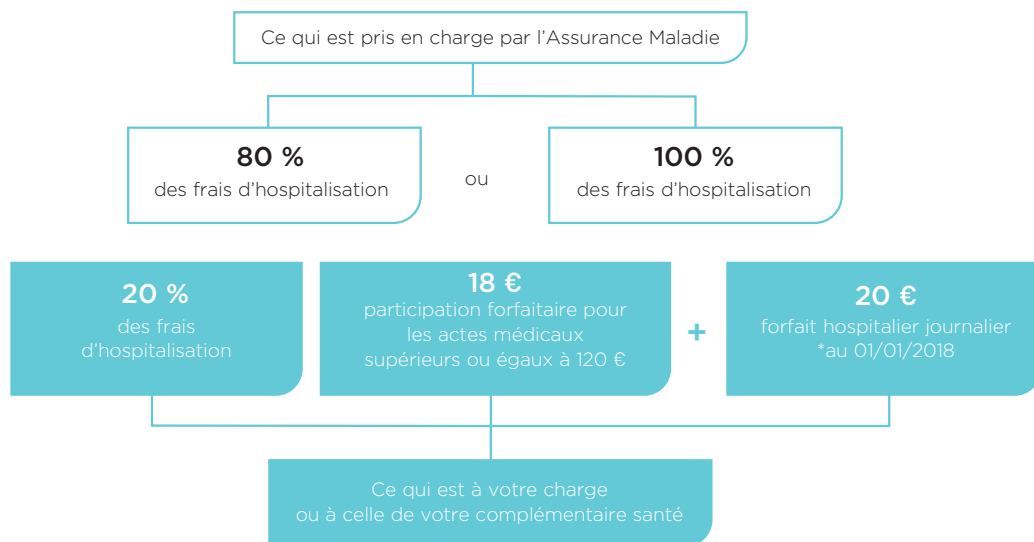
→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique est conventionnée avec des organismes d'assurance maladie et certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation sont réglés directement à la clinique par votre caisse de sécurité sociale (si vos droits sont à jour), par votre mutuelle (si réception de la prise en charge avant votre sortie de la clinique).

Les éventuels suppléments non pris en charge par votre mutuelle sont à votre charge (chambre particulière, téléphonie, télévision, etc.) et seront à régler lors de votre sortie.

Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale à laquelle vous êtes rattaché, dans la limite des tarifs conventionnels.

Les transports sanitaires sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale si l'accord préalable du contrôle médical a été obtenu. Si le trajet fait plus de 150 km, une entente préalable est nécessaire.





Oncologie
Radiothérapie

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.



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, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

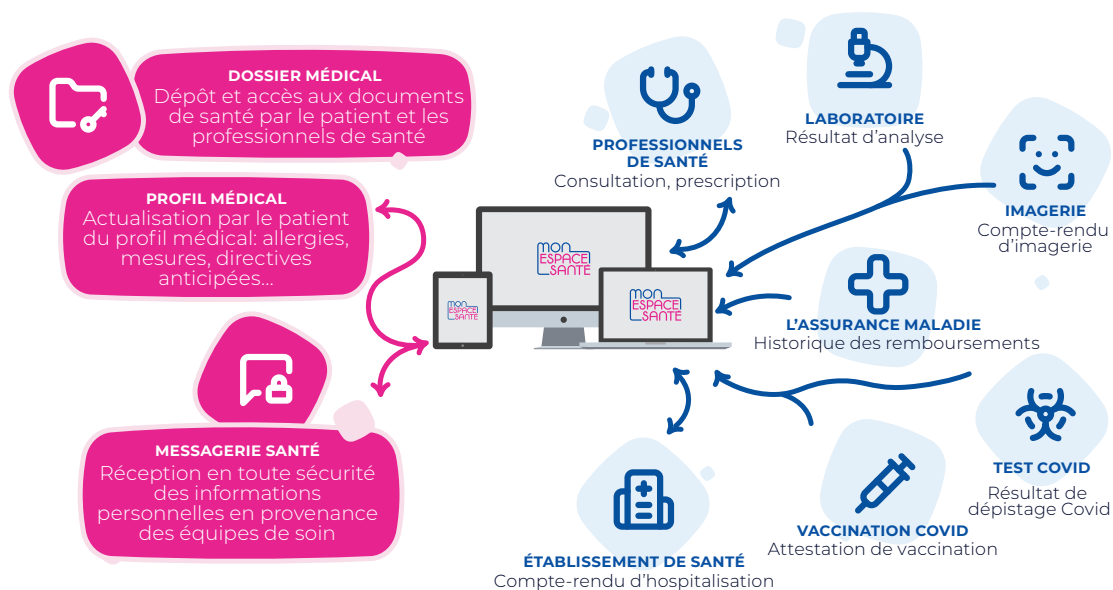
L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- 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 !

CULTE

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



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.

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 du responsable de votre service. Des psychologues sont présentes dans 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.

→ 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

Pour toute question ou doléance, vous pouvez joindre par mail et à tout moment les représentants des usagers de l'établissement à l'adresse suivante : **cdu@clinique-clementville.fr**

→ 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.

Composition de la Commission des Usagers (CDU) :

- **Dr Henri TOUBOUL**, *Président de la CDU, médecin médiateur*
- **Dr Olivier DE LA VILLE**, *Président de la CDU, médecin médiateur suppléant*
- **Mme Claire MARGARIT**, *Directrice de la clinique Clémentville, en qualité de représentant légal de l'établissement*
- **Mme Léa COHEN**, *en qualité de directrice des soins infirmiers, gestionnaire des risques*
- **Mme Marie-Claire CABROL**, *en qualité de sage-femme, médiateur non-médical*
- **Mme Viviane TALANSIER**, *en qualité d'assistante de direction, médiateur non-médical*
- **Mme Alkyane LENGLET**, *en qualité de représentant des usagers-UFC Que Choisir*
- **M. Mohamed GHADI**, *en qualité de représentant des usagers-Association des Familles Victimes de Saturnime*
- **M. Michel DACHEVILLE**, *en qualité de représentant des usagers suppléant-Association Transhepate*
- **Mme Micheline CLAES**, *en qualité de représentant des usagers suppléant-Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD)*
- **Mme Marion GHIRON**, *en qualité de responsable qualité*
- **Mme Aurélie VERNHET**, *en qualité de sage-femme, représentante du personnel*
- **Mme Stéphanie CRESCI-GRIMAL**, *en qualité d'infirmière, représentante du personnel suppléant*

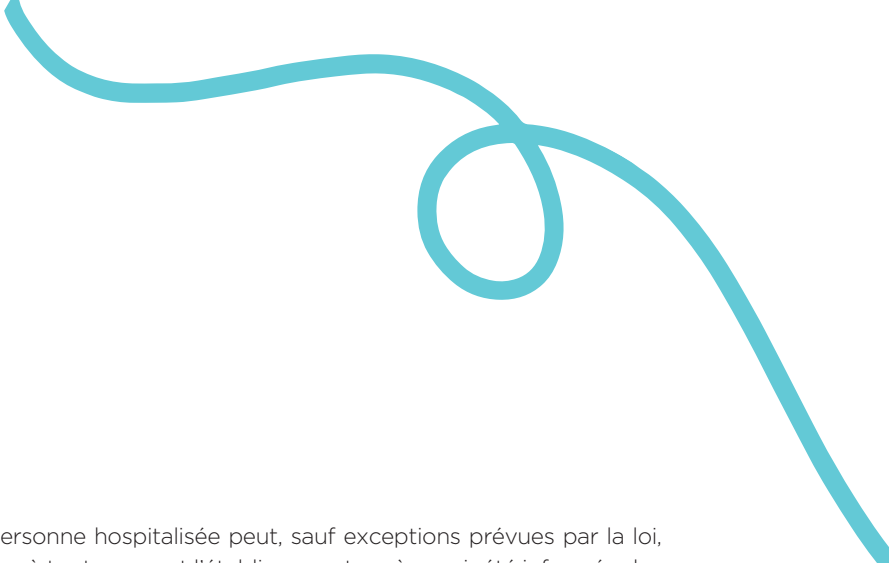
La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU 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.



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 du responsable du service. Il existe également en différentes langues et en braille à l'accueil de l'établissement.

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





Le pôle santé

du groupe **Oc Santé**

Médecine - Chirurgie - Obstétrique



Clinique Clémentville



Clinique Millénaire



Clinique Mont-Louis



Clinique Paris-Bercy



Polyclinique Saint-Roch

Soins Médicaux et de Réadaptation



Clinique Bourges



Clinique Fontfroide



Clinique Les Oliviers



Clinique Plein Soleil



Clinique Les Jardins
de Sophia

Psychiatrie



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Antoine



Clinique Saint-Martin
de-Vignogoul



Clinique Stella

Hospitalisation à domicile



Home Santé

Le pôle médico-social

du groupe **Oc Santé**

8 EHPAD :

EHPAD Les Aigueillères - *Montferrier-sur-Lez*

EHPAD La Cyprière - *Juvignac*

EHPAD L'Ensoleillade - *Lattes*

EHPAD Les Glycines - *Montpellier*

EHPAD Les Lavandes - *Florensac*

EHPAD Les Mélias - *Montady*

EHPAD La Martégale - *Pérols*

EHPAD Notre Dame du Bon Accueil - *Saint-Georges-d'Orques*

2 résidences seniors :

Résidence Les Terrasses des Glycines
Montpellier

Résidence Les Terrasses Notre Dame
Saint-Georges-d'Orques

Le pôle services à la personne

du groupe **Oc Santé**

1 société de services à la personne : **Nouvéo**

Oc Santé

www.oc-sante.fr

f in  

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

