

LIVRET D'ACCUEIL

CLINIQUE DU PARC

CASTELNAU-LE-LEZ



POUR ACCÉDER À LA CLINIQUE

EN TRANSPORTS EN COMMUN

AUTOBUS : LIGNES 35 - 36 -
LA RONDE

TRAMWAY : LIGNE 2
STATION CHARLES DE
GAULLE.

UNE NAVETTE TAM N°41
ASSURE LA LIAISON ENTRE
LA STATION CHARLES DE
GAULLE ET LA CLINIQUE
DU PARC.

EN VOITURE

L'ACCÈS À LA CLINIQUE SE
FAIT DEPUIS LE CENTRE DE
CASTELNAU-LE-LEZ OU PAR
LE ROND-POINT CHARLES DE
GAULLE. UN PARKING
DE PLUS DE 500 PLACES
PAYANT (+ 6 PLACES
ÉLECTRIQUES + MOTOS ET
VÉLOS) EST ACCESSIBLE À
TOUS LES VÉHICULES.
DÉPOSE MINUTE DEVANT
L'ENTRÉE 2.

**Madame,
Monsieur,**

Votre état de santé nécessite un séjour dans notre établissement de soins. Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique du Parc. L'équipe médicale, soignante et administrative est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue au sein de son établissement.

Située à Castelnaud-le-Lez au cœur du parc Monplaisir et à quelques minutes de Montpellier, la Clinique du Parc bénéficie d'un environnement privilégié, arboré et calme contribuant à rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Dès votre admission au sein de la Clinique du Parc, et tout au long de votre séjour, vous serez accompagné(e) et pris(e) en charge par une équipe soignante qui met ses compétences et sa vigilance à votre service, afin que votre prise en charge se déroule le plus sereinement possible.

Pour la sécurité et la qualité de la vie quotidienne de tous, nous vous demandons de respecter les règles de vie collective détaillées dans ce livret.

Notre volonté est de rester constamment à votre écoute. Votre avis et votre participation active seront régulièrement sollicités. À cet effet, il vous sera proposé de nous faire part de votre retour d'expérience en répondant au questionnaire E-SATIS, qui vous sera envoyé par mail quelques jours après votre sortie. Ce dernier nous permettra de recueillir vos appréciations, suggestions et/ou commentaires afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

La Direction et l'ensemble des équipes de la Clinique du Parc vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.

Sommaire

01 . La Clinique du Parc

- . Présentation de la Clinique / 4
- . L'offre de soins / 5
- . Présentation du Groupe Clinipole / 7

02 . Votre séjour

- . Préparez votre séjour / 9
- . Conditions de séjour / 13
- . Vos médicaments lors de votre séjour / 18
- . Votre sortie / 20

03 . Vos droits

- . Désignation de la personne de confiance / 23
- . Désignation d'une personne à prévenir / 23
- . Protection de vos données personnelles / 24
- . Prise en charge des mineurs / 25
- . Prise en charge des majeurs protégés / 25
- . Rédaction de vos directives anticipées / 26
- . Sécurité et vidéosurveillance / 27
- . Dossier médical / 27
- . Plaintes et réclamations / 29
- . Commission Des Usagers / 30

04 . Nos engagements

- . La charte de la personne hospitalisée / 32
- . Démarche qualité et sécurité des soins / 33
- . La lutte contre les infections liées aux soins / 34
- . Transfusion et produits sanguins / 35
- . Prise en charge de la douleur / 36

La Clinique du Parc

- . Présentation de la Clinique / 4
- . L'offre de soins / 5
- . Présentation du Groupe Clinipole / 7

Présentation de la Clinique



La Clinique du Parc est un établissement de santé privé médico-chirurgical, membre du Groupe Clinipole, présidé par le Docteur Serge Constantin. Située dans le cadre exceptionnel d'un parc arboré sur les berges du Lez, elle offre un environnement calme et verdoyant.

LA CLINIQUE DU PARC A ÉTÉ CRÉÉE EN 1967 PAR UNE ÉQUIPE DE MÉDECINS MENÉE PAR LE DOCTEUR LOUIS CONSTANTIN.

Depuis, elle n'a cessé de se développer et de se moderniser, afin d'offrir une prise en charge de qualité et sécurisée, centrée sur le patient.

Grâce à la complémentarité des compétences et des techniques médicales, la Clinique du Parc propose une offre de soins polyvalente.

Celle-ci permet une prise en charge pluridisciplinaire, que ce soit dans le cadre des consultations, des urgences, d'une hospitalisation ambulatoire ou d'une hospitalisation complète.

Le Laboratoire de Biologie Médicale ainsi que le Centre d'Imagerie Médicale viennent compléter cette offre, rendant accessible, rapidement, la réalisation des diagnostics et bilans complémentaires requis par votre état de santé.

COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers (CDU) participe à l'élaboration de la politique relative à la qualité et à la sécurité des soins menée dans l'établissement, notamment en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Pour toute information complémentaire sur la Commission des Usagers (CDU), rendez-vous page 29.

ASSOCIATION GAMMES

UNE CONVENTION DE COOPÉRATION A ÉTÉ SIGNÉE AVEC LE SPASAD GAMMES AFIN DE FACILITER LA PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS COMPLEXES CONCERNANT LES PERSONNES ÂGÉES ET/OU VULNÉRABLES.

Engagée depuis de nombreuses années dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, la Clinique du Parc a été certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.



L'offre de soins

Plus de 200 médecins et chirurgiens spécialisés assurent sur site des consultations libérales, des interventions chirurgicales, la prise en charge des urgences et le suivi de votre hospitalisation.

S'appuyant sur un plateau technique complet, la Clinique du Parc dispose :

- D'UN SERVICE DES URGENCES OUVERT 24H/24
- DE 15 SALLES DE BLOC CHIRURGICALES ET INTERVENTIONNELLES
- D'UNE RÉANIMATION POLYVALENTE MÉDICO-CHIRURGICALE
- D'UNE UNITÉ DE SOINS CONTINUS
- D'UN CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE
- D'UN LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
- D'UNE UNITÉ DE RECONSTRUCTION DES CYTOTOXIQUES
- D'UN CENTRE D'HÉMODIALYSE

TÉLÉMEDECINE

La Clinique du Parc est un centre expert en télé médecine.

Afin de faciliter l'accès aux soins et permettre une prise en charge dans les meilleurs délais aux patients fragiles ou peu mobiles, des téléconsultations ou téléexpertises peuvent être proposées dans différentes spécialités.

LE ROBOT DA VINCI X

LA CLINIQUE EST ÉQUIPÉE D'UN ROBOT CHIRURGICAL DERNIÈRE GÉNÉRATION, LE DA VINCI X, UTILISÉ EN CHIRURGIE UROLOGIQUE, CHIRURGIE THORACIQUE, CHIRURGIE DIGESTIVE ET CHIRURGIE ORL, NOTAMMENT POUR LE TRAITEMENT DES CANCERS. LE ROBOT DA VINCI X PERMET LA RÉALISATION D'UNE CHIRURGIE MINI-INVASIVE DANS UN LARGE ÉVENTAIL DE PROCÉDURES CHIRURGICALES.



SPÉCIALITÉS

Addictologie

Anesthésie et Réanimation

- › Anesthésie
- › Réanimation médicale polyvalente
- › Unité de soins continus

Biologie Médicale

Cardiologie

- › Cardiologie diagnostique et interventionnelle
- › Explorations fonctionnelles cardiologiques
- › Médecine cardiologique
- › Unité de soins intensifs de cardiologie

Dermatologie

- › Dermatologie de l'adolescence
- › Dermatologie générale

Digestif et Viscéral

- › Chirurgie bariatrique
- › Chirurgie digestive
- › Gastro-entérologie
- › Nutrition
- › Proctologie

Imagerie Médicale

- › Imagerie médicale diagnostique
- › Imagerie médicale interventionnelle et vasculaire

Médecine et Chirurgie Esthétique

- › Chirurgie esthétique
- › Kératothérapie

Médecine Interne

Neurologie

- › Bilan mémoire
- › Explorations fonctionnelles neurologiques

Onco-Hématologie

- › Hématologie
- › Oncologie

Ophtalmologie

- › Chirurgie ophtalmologique générale
- › Chirurgie vitréo-rétinienne
- › Chirurgie ophtalmologie pédiatrique

Ostéo-Articulaire

- › Chirurgie vertébrale
- › Chirurgie orthopédique et traumatologie
- › Rhumatologie

Plaies et Cicatrisation

- › Médecine et Chirurgie de la plaie

Tête et Cou

- › Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique
- › Stomatologie

Thoracique et Vasculaire

- › Chirurgie thoracique et vasculaire
- › Médecine vasculaire et angiologie

Urgences

Uro-Néphrologie

- › Chirurgie uro-néphrologique
- › Médecine urologique et néphrologique

Présentation du Groupe Clinipole

La Clinique du Parc est membre du Groupe Clinipole, dirigé par le Docteur Serge Constantin et ses fils, Olivier et Thomas Constantin.

Le Groupe Clinipole est l'un des principaux acteurs de soins privés en Occitanie. Il compte 21 établissements couvrant la plupart des disciplines médicales et chirurgicales, et privilégiant la complémentarité de l'offre de soins, pour une meilleure prise en charge du patient. Il s'érige en précurseur et spécialiste des partenariats public-privés, permettant de maintenir et de développer une offre de soins de qualité.

Expert du secteur sanitaire et médico-social, il développe également ses activités dans le domaine des séniors avec les Résidences Services Séniors Occitalia ainsi que dans le domaine du bien-être, de la restauration et de la petite enfance.

WWW.GROUPECLINIPOLE.FR



LE GROUPE CLINIPOLE

SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

Cliniques Médico-chirurgicales

- › Clinique du Parc, Castelnaud-le-Lez
- › Clinique Via Domitia, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

Établissements de Soins de Suite et de Réadaptation

- › Clinique du Pic Saint-Loup, St-Clément-de-Rivière
- › Clinique Saint-Clément, St-Clément-de-Rivière
- › Centre de Rééducation du Gard Rhodanien, Bagnols-sur-Cèze
- › Centre SMR Ambrussum, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi
- › Clinique Les Jardins de Sophia, Castelnaud-le-lez

EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

- › Les Romarins, Villeveyrac
- › La Mésange, Poussan
- › Les Jardins d'Eulalie, Montblanc
- › Le Coulazou, Fabrègues

Sociétés d'ambulances

- › Transports Sanitaires d'Occitanie, Baillargues

Crèche

- › L'Étoile Filante, Montpellier

Établissements pour l'accueil des personnes handicapées

- › MAS Hélios, St-Germé
- › IME SESSAD Terre d'Envol, Condom

Société de Bio Nettoyage

- › Groupe Clinipole Bio Nettoyage

RÉSIDENCES SERVICES SÉNIORS OCCITALIA

- › Le Domaine d'Ucétia, Uzès
- › Le Flaugergues, Montpellier
- › L'Orangerie du Château Levât, Montpellier
- › Le Domaine de Maleska, Poussan
- › L'Apogée, Castelnaud-le-Lez

RESTAURATION

- › La Guinguette des Amoureux, St-Mathieu-de-Trévières
- › Groupe Clinipole Restauration

Votre séjour

- . Préparez votre séjour / **9**
- . Conditions de séjour / **13**
- . Vos médicaments à la Clinique / **18**
- . Votre sortie / **20**

Préparez votre séjour



Afin de préparer au mieux votre séjour, vous devez au préalable réaliser votre consultation de pré-anesthésie et votre pré-admission. Ce « passeport patient » vous a été remis lors de votre consultation avec votre médecin spécialiste. Il contient l'ensemble des informations et documents essentiels à vos démarches administratives et à votre prise en charge. Veillez à le garder avec vous à chaque étape de votre séjour et à compléter l'ensemble des formulaires qu'il contient.

VOTRE CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

VOUS POUVEZ PRENDRE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE AU 04 67 33 13 62.

LE CABINET DE PRÉ-ANESTHÉSIE SE SITUE **ENTRÉE 4, NIVEAU 0.**
POUR VOTRE CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE, MERCI DE VOUS PRÉSENTER AU SECRÉTARIAT, **OUVERT DE 08H À 12H ET DE 13H45 À 19H30.**

Pour votre consultation de pré-anesthésie, veuillez vous munir des documents suivants :

- › Une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité) ;
- › Votre carte vitale et l'attestation papier relative à vos droits en cours de validité mentionnant votre médecin traitant déclaré. Afin de faciliter vos démarches, une borne permettant la mise à jour de vos droits est disponible à l'accueil de l'établissement (Hall principal, Entrée 1) ;
- › Votre carte de mutuelle ou l'attestation de prise en charge par votre complémentaire santé ou votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU) ou votre attestation d'Aide Médicale de l'État (AME) ;
- › Votre questionnaire de pré-anesthésie et le consentement éclairé d'anesthésie dûment complétés* ;
- › Vos derniers résultats de bilans et d'exams médicaux (bilans sanguins, urinaires, cardiologiques, radiographiques, ...) ;
- › Vos ordonnances de traitements en cours datant de moins d'un an ;
- › Pour les patients mineurs, le carnet de santé et votre livret de famille ;
- › Un moyen de paiement ;
- › Votre carte de groupe sanguin.



*disponibles en annexes

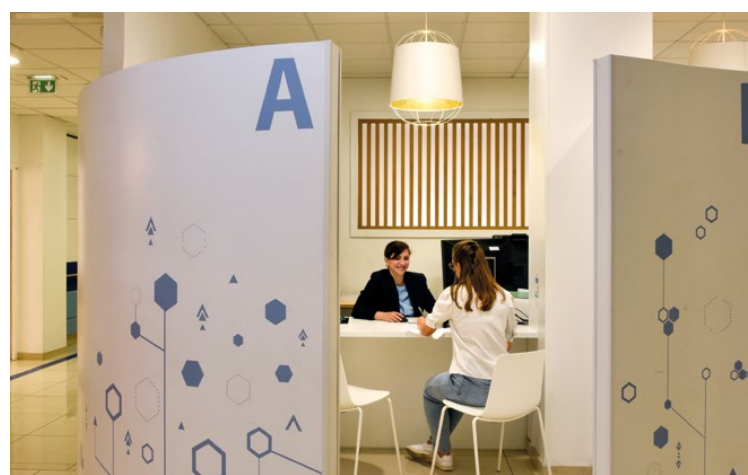
VOTRE PRÉ-ADMISSION

À la suite de votre consultation de pré-anesthésie, vous devrez réaliser votre pré-admission.

LE SERVICE DES PRÉ-ADMISSIONS SE SITUE À L'ENTRÉE 1, AU NIVEAU 0 IL VOUS ACCUEILLE **DU LUNDI AU VENDREDI, DE 8H À 20H, LE SAMEDI DE 9H À 16H15 ET LE DIMANCHE DE 13H30 À 18H.**

Pour réaliser votre pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- › Votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité) ;
- › Votre carte vitale et l'attestation papier relative à vos droits, en cours de validité, mentionnant votre médecin traitant déclaré ;
- › Votre carte de mutuelle ou l'attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou votre attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU) ou votre attestation d'Aide Médicale de l'État (AME) ;
- › Votre formulaire de recueil du consentement libre et éclairé* après délai de réflexion, complété et signé ;
- › Votre formulaire de désignation d'une personne de confiance et d'une personne à prévenir*, complété et signé par vous-même et par la personne que vous avez désignée ;
- › L'attestation de prise de connaissance et de délivrance d'informations, ainsi que le formulaire de recueil de consentement relatif à vos données personnelles* ;
- › Le formulaire d'engagement hôtelier dûment complété* ;
- › Votre formulaire d'informations et de rédaction de vos directives anticipées* ;
- › Votre consentement éclairé* relatif à l'intervention / l'examen prévu(e) ;
- › Votre consentement éclairé relatif à l'anesthésie*.



POUR LES PATIENTS MINEURS :

- L'AUTORISATION PARENTALE D'OPÉRER*, SIGNÉE PAR LES DEUX TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE ;
- VOTRE LIVRET DE FAMILLE ;
- LA CARTE D'IDENTITÉ DE L'ENFANT ET DES 2 TITULAIRES DE L'AUTORITE PARENTALE.

POUR LES MAJEURS PROTÉGÉS :

- L'AUTORISATION D'OPÉRER POUR LES MAJEURS SOUS TUTELLE*
- LE JUGEMENT DE PLACEMENT SOUS TUTELLE
- LA CARTE D'IDENTITÉ DU TUTEUR

*disponible en annexes.

DÉMARCHE AUPRÈS DE VOTRE MUTUELLE

Le tiers-payant vous évitera l'avance des frais occasionnés par votre prise en charge. Pour cela, vous devez faire une demande de prise en charge auprès de votre mutuelle, et ce, avant votre admission dans notre établissement.

SI VOUS ÊTES DOMICILIÉ(E) DANS L'UNION EUROPÉENNE (HORS FRANCE), VOUS DEVEZ VOUS MUNIR :

- DE VOTRE PASSEPORT OU D'UNE PIÈCE D'IDENTITÉ
- DE VOTRE CARTE EUROPÉENNE DE SÉCURITÉ SOCIALE EN COURS DE VALIDITÉ (PRISE EN CHARGE DES SOINS À 80%)
- D'UNE ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE DE VOTRE CAISSE D'ASSURANCE PRIVÉE, MENTIONNANT ENTRE AUTRES SA DURÉE DE VALIDITÉ ET LES PRESTATIONS PRISES EN CHARGE



TARIFICATION

Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale (forfait journalier, chambre particulière pour convenance personnelle, télévision, téléphone, et autres prestations) devront être réglés lors de votre sortie (excepté en cas de prise en charge par votre mutuelle).

Vous trouverez en annexe de ce passeport les tarifs appliqués pour les divers suppléments, non pris en charge par l'Assurance Maladie.

HONORAIRES

Les honoraires des praticiens du secteur II sont libres. À cet effet, des dépassements d'honoraires peuvent éventuellement être appliqués. Ils peuvent être pris en charge en totalité ou en partie par votre complémentaire santé.

PRÉPAREZ VOTRE PRISE EN CHARGE

Vos effets personnels

Si vous êtes pris en charge en hospitalisation complète, prévoyez pour votre séjour :

- 2 GRANDES SERVIETTES PROPRES
- 1 PAIRE DE PANTOUFLES PROPRES OU NEUVES
- 1 BROsse À DENTS
- 1 DENTIFRICE
- 1 GEL DOUCHE
- 1 SHAMPOOING
- 1 BROsse À CHEVEUX

Si vous êtes porteur de lunettes ou d'appareil auditif ou dentaire, pensez à vous munir d'un étui afin de pouvoir les ranger soigneusement tout au long de votre prise en charge, et d'éviter toute perte ou casse.

Nous vous rappelons que la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Avant votre venue dans notre établissement, vous devez :

- › récupérer à votre pharmacie le traitement prescrit par votre médecin ainsi que les accessoires (béquilles, attelle, ...) qui seront nécessaires aux suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé ;
- › anticiper la venue d'un(e) infirmier(e) libéral(e) à votre domicile pour les suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé ;
- › anticiper vos rendez-vous avec un kinésithérapeute pour les suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé.

À VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

Présentez-vous à l'accueil du service de soins qui vous a été communiqué préalablement par votre médecin spécialiste ou par l'anesthésiste.

LE PERSONNEL D'ACCUEIL SE TIENT À VOTRE DISPOSITION POUR VOUS RENSEIGNER, VOUS GUIDER, ET RECUEILLIR L'ENSEMBLE DE VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS.



Bien vous identifier, c'est assurer votre sécurité.

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge, votre identité est primordiale.

Pour éviter toute erreur, nous vous demandons de présenter une pièce d'identité officielle lors de vos formalités administratives, et de vérifier systématiquement l'orthographe de vos noms et prénoms.

Un bracelet d'identification sera placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet.

Conditions de séjour

L'ACCUEIL PRINCIPAL DE LA CLINIQUE EST OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 20H, ET LE WEEK-END ET LES JOURS FÉRIÉS DE 8H À 19H.

L'équipe qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et vous accompagner dans les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant.

VOTRE CHAMBRE

Votre séjour s'effectue en chambre individuelle ou en chambre double, bénéficiant de tout le confort nécessaire. L'affectation d'une chambre particulière, si vous en avez fait la demande, dépendra des disponibilités du service.

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance des tarifs en vigueur*. Nous vous rappelons que toute demande de chambre particulière vous engage au règlement des frais associés.

PERSONNEL

Le personnel de l'établissement est identifiable par un badge indiquant son prénom et sa qualification.

À SAVOIR

Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais relatifs à votre chambre. Avant votre arrivée dans notre établissement, rapprochez-vous de la mutuelle dont vous dépendez afin de connaître les modalités de prise en charge de votre séjour*.



ACCOMPAGNANT

CHAMBRE

En chambre particulière, un lit d'appoint pour une personne accompagnante peut être mis à votre disposition, pour une ou plusieurs nuits*. Il convient d'en faire la demande lors de votre pré-admission.

Afin de permettre le bon rétablissement de tous, aucun accompagnant n'est autorisé à dormir en chambre double.

LORS DE L'HOSPITALISATION DE VOTRE ENFANT, VOUS DEVEZ RESTER AUPRÈS DE LUI DURANT TOUTE LA DURÉE DE SA PRISE EN CHARGE.

TARIFS

Les tarifs relatifs aux prestations hôtelières des patients et de leurs accompagnants sont indiqués en annexe de ce passeport.

**tarifs indiqués en annexe de ce passeport*

ASSISTANTE SOCIALE

Afin de vous accompagner et de vous orienter dans vos démarches, des assistantes sociales vous reçoivent sur rendez-vous, du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

Si vous souhaitez bénéficier de l'accompagnement d'une assistante sociale, nous vous invitons à formuler votre demande auprès du personnel de votre service de soins.

KINÉSITHÉRAPEUTES

Durant votre prise en charge, la Clinique du Parc met à votre disposition une équipe de masseurs-kinésithérapeutes, 7 jours sur 7, afin d'assurer votre rééducation, vous écouter et vous conseiller tout au long de votre séjour.



FAUTEUIL ROULANT

Des fauteuils roulants sont disponibles, sur demande, à l'accueil principal de la Clinique afin de vous aider dans vos déplacements au sein de notre établissement. Une pièce d'identité vous sera demandée lors du prêt du fauteuil, et vous sera rendue lors de sa restitution.

HYGIÈNE

Pour des raisons d'hygiène, les animaux, les fleurs et les plantes sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

L'HYGIÈNE DES MAINS, POUR LES PATIENTS, LES VISITEURS ET LE PERSONNEL, EST PRIMORDIALE. DES SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES SONT DISPONIBLES DANS LES CHAMBRES ET AUX POINTS D'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT. POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS, NOUS VOUS REMERCIONS DE PRENDRE CONNAISSANCE DES MODALITÉS DE RÉALISATION D'UNE FRICTION HYDROALCOOLIQUE, QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE DE CE LIVRET.

OBJETS PERSONNELS ET DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne prendre aucun objet de valeur, et vous rappelons que l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets laissés dans les chambres (bijoux, argent, téléphone, carte bancaire...).

Lors de votre arrivée, il vous sera proposé de remettre certains de vos effets personnels à l'équipe soignante de votre service de soins, pour remise au coffre de l'établissement.

PROTHÈSES

Il est recommandé aux porteurs de prothèses de se munir de leurs étuis ou d'en faire la demande auprès du personnel soignant afin d'éviter toute perte. Il est fortement déconseillé d'envelopper vos prothèses dans des mouchoirs en papier ou équivalent, afin d'éviter toute confusion avec du linge jetable.



REPAS

Les menus, élaborés par une diététicienne, contiennent des produits frais et respectent le rythme des saisons. Les régimes (sans sucre, sans sel, sans résidu...) sont établis en fonction des pathologies des patients et sur prescription médicale.

Lors de votre arrivée en service de soins, vous pourrez faire part au médecin et/ou à la diététicienne de vos régimes spécifiques, afin que vos repas puissent être adaptés.

LES REPAS SONT SERVIS EN CHAMBRE
AUX HORAIRES SUIVANTS :

- PETIT-DÉJEUNER À PARTIR DE 7H30
- DÉJEUNER À PARTIR DE 12H
- DÎNER À PARTIR DE 18H

La consommation d'alcool est strictement interdite au sein de l'établissement.

Si vous disposez d'une chambre particulière, vos accompagnants peuvent prendre, à leur convenance, les petits déjeuners, les déjeuners et les dîners en chambre.

Pour ce faire, veuillez-vous rapprocher de l'accueil de l'établissement, afin de prendre connaissance des modalités de prise des repas (tarifs indiqués en annexe de ce passeport). Un seul repas supplémentaire peut être servi en chambre.

Le Café du Parc, situé dans le hall principal de la Clinique, est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h.

BOISSONS ET SNACKS

Des distributeurs de boissons et de snacks sont à votre disposition au rez-de-jardin (-1) et au 4^{ème} étage.



WI-FI

Toutes les chambres sont équipées d'une connexion Wi-Fi.

Pour en bénéficier, adressez-vous à l'accueil de l'établissement, qui vous communiquera l'identifiant et le mot de passe vous permettant d'activer votre accès.

Un document d'information vous sera remis afin de vous aider à vous y connecter.

TÉLÉPHONE

Le jour de votre admission, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre, afin de pouvoir communiquer librement 24h/24. Pour l'activation de ce service, veuillez vous adresser à l'accueil de la Clinique*.

AFIN DE RESPECTER LA
TRANQUILLITÉ DES AUTRES
PATIENTS, MERCI DE PLACER VOTRE
MOBILE EN MODE SILENCIEUX.

TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un poste de télévision. Pour pouvoir en bénéficier, veuillez vous adresser à l'accueil de la Clinique*.

En chambre double, l'utilisation d'un casque audio est nécessaire. La demande doit être faite auprès du personnel de l'accueil principal de l'établissement.

VISITES

Les visites peuvent avoir lieu chaque jour entre 11h et 20h, si votre état de santé le permet. La porte principale (Entrée 1) de la Clinique ferme à 20h.

Pour préserver le repos des patients, il est demandé d'éviter les visites en groupe et les visites prolongées. Dans certaines circonstances, le médecin responsable du patient peut appliquer des consignes différentes.

POUR LES PATIENTS PRIS EN CHARGE
EN SECTEUR DE SOINS PALLIATIFS
ET LES PATIENTS EN SITUATION
DE HANDICAP, L'ÉTABLISSEMENT
ADAPTE SES HORAIRES DE VISITE,
AFIN DE FACILITER LA VENUE DES
PROCHES ET L'INTÉGRATION DES
AIDANTS.

*Pour le service de surveillance continue,
et ce dans l'intérêt du patient, les visites
sont autorisées sur avis médical.*

*Les visites sont réservées à la famille
proche et interdites aux enfants de moins
de 16 ans. Seules 2 personnes à la fois
peuvent être présentes en chambre.*

*Il vous sera demandé de quitter la
chambre si l'équipe soignante doit
effectuer des soins.*

*tarifs indiqués en annexe de ce passeport

CULTE

Chaque patient peut recevoir la visite du ministre du culte de son choix. La liste des ministres du culte et leurs coordonnées sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel de votre service de soins.

UNE AUMÔNERIE EST SITUÉE AU REZ-DE-CHAUSSÉE DE LA CLINIQUE, ENTRÉE 1.

COURRIER

Dans le cadre de votre hospitalisation, vous pouvez envoyer et recevoir du courrier.

Pour la réception de votre courrier, celui-ci doit être posté à l'adresse de la Clinique, et préciser votre identité ainsi que le numéro de votre chambre. Dès son arrivée, votre courrier vous sera distribué par le personnel d'étage.

Pour envoyer votre courrier, déposez-le affranchi à l'accueil de l'établissement (entrée 1, niveau 0). La levée du courrier est effectuée à 14h, du lundi au vendredi.

JOURNAL

Le Midi Libre est en vente à l'accueil de la Clinique.

TABAC

Conformément aux décrets n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et n°2017-633 du 25 avril 2017 relatifs aux conditions d'application de l'interdiction de fumer et de vapoter dans certains lieux à usage collectif, il est formellement interdit de fumer et/ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.

En cas de non-respect de cette consigne, chacun des membres du personnel peut être amené à faire respecter les mesures de sécurité.

Pour la sécurité de tous, l'établissement est équipé de détecteurs de fumée.

PARKING

Un parking payant, situé devant l'établissement, est à la disposition des patients et des visiteurs. Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction.

Pour les personnes à mobilité réduite, un dépose-minute est à votre disposition devant l'entrée 2 de la Clinique.



HÉBERGEMENT ACCOMPAGNANT

Les accompagnants des personnes hospitalisées peuvent bénéficier d'une solution d'hébergement, tout confort, au sein de nos Résidences Services Séniors Occitalia situées à proximité de la Clinique.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rapprocher du personnel de l'accueil principal de l'établissement.

LA CONCIERGERIE

Parce que votre rétablissement doit être votre seule préoccupation, profitez des nombreux services de proximité et de qualité proposés par la Conciergerie de la Clinique du Parc.

Simplifiez-vous le quotidien et passez un séjour en toute sérénité. Notre conciergerie Amaplace s'occupe avec attention de toutes vos demandes.

La Conciergerie est ouverte 7J/7 de 8h30 à 18h30. Vous pouvez bénéficier de ses services :

- › via son site internet : www.amaplace-conciergerie.com
- › par téléphone au 04 99 54 58 31
- › directement à leur bureau, situé à l'entrée 2 de la Clinique, ou lors de leur passage en chambre.

Vos médicaments lors de votre séjour

Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- › Apportez vos dernières ordonnances de traitements en cours.
- › Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance.
- › Si cette hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

Que dois-je faire de mes médicaments ?

- › Si vous apportez des médicaments, signalez-le et remettez-les à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission.
- › Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service.
- › Vos traitements vous seront rendus à votre sortie.

Dans le cas où la pharmacie de la Clinique ne disposerait pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés pendant 48h, le temps que la pharmacie de la Clinique puisse procéder à leur commande.





Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments aux infirmier(e)s du service ?

- › Pendant l'hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.
- › Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de la Clinique et administrés par l'infirmier(e) afin d'éviter tout risque d'interférence entre les médicaments que vous pourriez absorber.

De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon traitement habituel ?

Il est important de suivre le nouveau traitement prescrit par votre médecin spécialiste, car celui-ci est mieux adapté à votre état de santé.

Les médicaments arrêtés ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ?

Non, ils ne sont pas autorisés. Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par la Clinique. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

À la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?

En hospitalisation complète

Avant votre hospitalisation ou à la fin de celle-ci, votre médecin vous remettra une ordonnance de sortie, qu'il vous expliquera.

Le traitement peut être différent de celui que vous preniez habituellement à votre domicile. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

En hospitalisation ambulatoire

Votre médecin vous remettra une ordonnance lors de votre consultation pré-opératoire / pré-examen afin d'anticiper votre retour à domicile. N'oubliez pas de vous rendre à la pharmacie avant votre hospitalisation, afin de vous procurer les médicaments prescrits.

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(e), que dois-je faire ?

Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous !

De retour à mon domicile, à qui dois-je m'adresser si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...

Votre médecin traitant aura reçu votre compte rendu d'hospitalisation et saura répondre à vos questions. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

VOUS NE DEVEZ EN AUCUN CAS
PRENDRE DES MÉDICAMENTS
SANS EN PARLER AU PERSONNEL
SOIGNANT QU'ELLE QU'EN SOIT LA
NATURE (ASPIRINE, DOLIPRANE,
DAFALGAN, NUROFEN...).

IL EST IMPORTANT D'ÉVITER TOUT
RISQUE D'ERREUR OU DE MÉLANGE
ENTRE VOTRE TRAITEMENT HABITUEL
ET CELUI PRESCRIT PAR LES
MÉDECINS DE LA CLINIQUE.

Votre sortie

Après accord de votre praticien ou de l'anesthésiste, un bon de sortie vous sera remis.

Selon les consignes de votre praticien, l'infirmier(e) vous informera des recommandations postopératoires à respecter (alimentation, repos, ...).

FORMALITÉS DE SORTIE

Avant votre départ, vous devrez effectuer vos formalités administratives de sortie et procéder au règlement des frais éventuels. Pour cela, présentez-vous au bureau des entrées/sorties, situé à l'entrée 1, niveau 0.

La Clinique met à votre disposition un moyen de règlement de vos factures en ligne, accessible sur son site internet, à la rubrique « votre espace patient : payez vos factures en ligne ». À la suite de votre règlement, une facture acquittée vous sera transmise.



LA MESURE DE VOTRE SATISFACTION PAR LE DISPOSITIF NATIONAL E-SATIS

À l'issue de votre séjour, nous vous inviterons à donner votre avis.

1. Comment donner mon avis ?

- › Je communique mon adresse e-mail ou celle d'un proche qui pourra m'aider à renseigner le questionnaire, lors de la réalisation de mes formalités administratives d'entrée.
- › Deux semaines après ma sortie, je reçois un e-mail de la plateforme e-Satis*, me permettant d'accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

2. Sur quelles thématiques vous donnez votre avis ?

- › L'accueil au sein de l'établissement.
- › Le confort durant mon séjour (chambre, repas,...).
- › Ma prise en charge.
- › L'organisation de ma sortie et de mon retour à domicile.

3. À quoi sert mon avis ?

- › Il participe à l'amélioration continue de la qualité des soins de la Clinique.
- › Il contribue à l'amélioration de la prise en charge des patients.
- › Il permet la diffusion publique des résultats de l'établissement sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS).

**e-Satis est le premier dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.*

AVANT DE QUITTER L'ÉTABLISSEMENT, N'OUBLIEZ PAS DE :

- RÉCUPÉRER VOS ORDONNANCES DE SORTIE SI CELLES-CI NE VOUS ONT PAS DÉJÀ ÉTÉ REMISES LORS DE VOTRE CONSULTATION PRÉ-OPÉRATOIRE / PRÉ-EXAMEN
- RÉCUPÉRER VOTRE LETTRE DE LIAISON
- VÉRIFIER QU'UN FUTUR RENDEZ-VOUS DE CONSULTATION POST-OPÉRATOIRE AIT BIEN ÉTÉ PRÉVU AVEC VOTRE PRATICIEN
- RÉCUPÉRER VOTRE COMPTE-RENDU OPÉRATOIRE (SI VOUS AVEZ BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION CHIRURGICALE), VOS RADIOGRAPHIES ET VOS RÉSULTATS D'EXAMEN(S)
- VÉRIFIER QUE VOUS N'OUBLIEZ AUCUN EFFET PERSONNEL DANS VOTRE CHAMBRE
- RÉCUPÉRER LES MÉDICAMENTS QUE VOUS NOUS AVEZ CONFIEÉS À VOTRE ARRIVÉE

CONTINUITÉ DES SOINS

Afin d'assurer la continuité de vos soins, une lettre de liaison reprenant les informations essentielles de votre séjour vous sera remise le jour de votre sortie. Un exemplaire sera également communiqué à votre médecin traitant.

TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire.

Il vous prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé (ambulance, VSL). Le choix de la compagnie de VSL/ambulance est laissé à votre convenance. Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter.

Il est obligatoire que la prescription de transport soit faite avant votre déplacement pour la prise en charge de ces frais. Aucune régularisation ne pourra être faite a posteriori.



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.

Vos droits

- . Désignation de la personne de confiance / **23**
- . Désignation d'une personne à prévenir / **23**
- . Protection de vos données personnelles / **24**
- . Prise en charge des mineurs / **25**
- . Prise en charge des majeurs protégés / **25**
- . Rédaction de vos directives anticipées / **26**
- . Sécurité et vidéosurveillance / **27**
- . Dossier médical / **27**
- . Plaintes et réclamations / **29**
- . Commission Des Usagers / **30**

Désignation de la personne de confiance

Art L.1111-6 du Code de la santé publique

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous pouvez, si vous le souhaitez et si vous êtes majeur(e), désigner une « personne de confiance ». La personne de confiance que vous désignez représente l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé tout au long de votre prise en charge.

Elle est tenue de respecter la confidentialité des informations qui lui seront transmises vous concernant, et peut, selon vos souhaits :

- PARTAGER LE SECRET MÉDICAL DES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT
- ASSISTER À VOS CÔTÉS AUX ENTRETIENS MÉDICAUX
- VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS DÉMARCHES ET DANS VOS PRISES DE DÉCISIONS
- ÊTRE CONSULTÉE DANS LE CAS OÙ VOUS NE POURRIEZ PAS EXPRIMER VOTRE VOLONTÉ
- ÊTRE CONSULTÉE DANS LE CAS OÙ VOUS NE POURRIEZ PAS RECEVOIR UNE INFORMATION

CETTE DÉSIGNATION SE FAIT PAR ÉCRIT EN REMPLISSANT LE FORMULAIRE À COMPLÉTER QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE DE CE LIVRET. CETTE DÉSIGNATION EST RÉVOCABLE À TOUT MOMENT.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Désignation d'une personne à prévenir

Toute personne majeure peut désigner une ou des « personne(s) à prévenir » pour son hospitalisation.

CETTE DÉSIGNATION SE FAIT PAR LE FORMULAIRE À COMPLÉTER QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE DE CE LIVRET.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas de besoin ou d'évènement particulier survenant au cours de votre séjour, qu'il soit d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement).

La personne à prévenir n'a pas accès à votre dossier ni aux informations médicales vous concernant, sauf procuration de votre part, et ne participe pas aux décisions médicales. Vous pouvez, au cours de votre prise en charge ou à la fin de celle-ci, demander à changer de personne(s) à prévenir, à l'aide du formulaire dédié disponible dans votre service de soins.

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivrera les soins indispensables.

Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, nous serons amenés à traiter des informations médicales et administratives à caractère personnel vous concernant. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à votre prise en charge dans notre établissement. Ces informations personnelles vous concernant seront conservées et enregistrées dans un fichier informatisé et/ou papier sécurisé.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire (garantir la sécurité de votre prise en charge, vous contacter en cas de besoin, améliorer la qualité de nos services et de nos prestations, réaliser des études statistiques, ...) et conserverons votre dossier médical conformément aux délais en vigueur.

Ces données à caractère personnel seront conservées dans le respect des délais en vigueur, sauf dans l'hypothèse où :

- › Vous exerceriez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après,
- › Une durée de conservation plus longue serait autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

Pendant cette période, nous mettons en place tout moyen apte à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, leur effacement ou leur accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à un usage interne et, le cas échéant, à nos sous-traitants. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité, et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

Vous trouverez en annexe de ce livret le formulaire à signer concernant le recueil de votre consentement sur la protection de vos données personnelles.

EN DEHORS DES CAS ÉNONCÉS CI-CONTRE, NOUS NOUS ENGAGEONS À NE PAS VENDRE, LOUER, CÉDER OU DONNER ACCÈS À DES TIERS À VOS DONNÉES SANS VOTRE CONSENTEMENT PRÉALABLE, À MOINS D'Y ÊTRE CONTRAINTS EN RAISON D'UN MOTIF LÉGITIME (OBLIGATION LÉGALE, LUTTE CONTRE LA FRAUDE OU L'ABUS, EXERCICE DES DROITS DE LA DÉFENSE, ...).



Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation de leur traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :

— PAR VOIE ÉLECTRONIQUE :
DPO@GROUPECLINIPOLE.FR

— PAR COURRIER POSTAL À
L'ADRESSE SUIVANTE :
LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION
DES DONNÉES
GROUPE CLINIPOLE
390, ALLÉE DU PARC MONPLAISIR
34170 CASTELNAU-LE-LEZ

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou vous rendre sur le site de la CNIL (www.cnil.fr).

Prise en charge des mineurs

Toute intervention doit faire l'objet d'un accord préalable écrit et co-signé par les deux titulaires de l'autorité parentale du patient mineur.

À cet effet, vous trouverez en annexe de ce livret un formulaire d'autorisation d'opérer un patient mineur à compléter et à signer.

Un livret de famille vous sera demandé lors de vos formalités administratives.

Prise en charge des majeurs protégés

Toute intervention programmée pour un majeur sous tutelle doit donner lieu à une autorisation* préalable, écrite et signée par le tuteur du patient protégé.

Le jugement de placement sous tutelle vous sera demandé lors de vos formalités administratives.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation. Il feront le nécessaire pour que votre présence au sein de notre établissement reste confidentielle. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de communiquer des informations sur votre état de santé par téléphone. Nous vous remercions d'en informer votre entourage.

**disponible en annexe*

Rédaction de vos directives anticipées

Art L.1111-11 du Code de la santé publique

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne pour faire connaître ses souhaits quant aux questions relatives à sa fin de vie, notamment concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt des traitements, au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

Pour être valables, ces directives doivent être écrites, datées, signées et contenir les noms, prénoms, date et lieu de naissance du rédacteur.

Ces directives anticipées sont valables sans limite de temps. Elles peuvent être rédigées à tout moment, par tout patient majeur. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

Ces informations seront prises en considération dans les situations où sont envisagés l'arrêt ou la limitation d'un traitement. Lors de votre admission, nous vous proposons de nous remettre une copie des directives que vous auriez rédigées ou de renseigner un formulaire que vous trouverez en annexe de ce livret et qui sera alors conservé dans votre dossier. Vous gardez la possibilité de révoquer ces directives à tout moment, à l'aide d'un formulaire disponible sur demande dans votre service de soins.

LA RÉDACTION DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES EST UN DROIT QUI VOUS EST OFFERT. ELLE N'EST PAS OBLIGATOIRE.



Sécurité et vidéosurveillance

Sécurité incendie : en cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées dans l'établissement.

Gardez votre calme, prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident. N'utilisez pas l'ascenseur.

Vidéosurveillance : pour votre sécurité, la Clinique du Parc est équipée d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.

Interdictions : la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



Dossier médical

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Elle peut y accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé.

Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa de l'article L1111-7 du CSP.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

SOUS RÉSERVE DE L'OPPOSITION PRÉVUE À L'ARTICLE L. 1111-5, DANS LE CAS D'UNE PERSONNE MINEURE, LE DROIT D'ACCÈS EST EXERCÉ PAR LE OU LES TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE. A LA DEMANDE DU MINEUR, CET ACCÈS A LIEU PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN MÉDECIN.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Les conditions d'accès aux informations de santé dans l'établissement se font conformément à

l'Arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès accessibles sur le site : www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005

DÉLAIS DE CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

DÉLAI DE CONSERVATION DE 20 ANS

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Attention : ce délai de conservation ne s'applique pas pour le dossier médical partagé. Ce dernier est conservé pendant une durée de 10 années à compter de sa clôture.

Exceptions

D'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- › Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- › La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

À noter : ces délais (y compris le délai de 20 ans) constituent des durées minimales. Chaque établissement peut élaborer une politique de conservation plus contraignante en fonction des pathologies concernées.

Recours gracieux ou contentieux

En cas d'introduction de recours gracieux ou contentieux, ces délais (20 ans et autres) sont suspendus (arrêt du décompte du délai). Les recours doivent mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé suite à leurs interventions au sein de l'établissement.

Délais atteints

Quand ces délais sont atteints, la décision de destruction du dossier médical est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

CES DONNÉES MÉDICALES SONT
CONSERVÉES DANS UN CENTRE
DE DONNÉES SÉCURISÉ, AGRÉÉ
HÉBERGEUR DE DONNÉES DE SANTÉ.

Plaintes et réclamations

ART R.1112-91 À R.1112-94 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

ARTICLE R. 1112-91.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Vous pouvez également communiquer vos plaintes et réclamations à l'adresse mail suivante : contact.reclamation@clinique-du-parc.net.

ARTICLE R. 1112-92.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.



Commission Des Usagers

ARTICLE R. 1112-93.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

ARTICLE R. 1112-94.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Définit à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission Des Usagers (CDU) a pour principales missions de :

- › veiller à ce que vos droits, en tant que patient, soient respectés.
- › faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.
- › participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle est associée à l'organisation des parcours de prise en charge des patients ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins.
- › suivre, en cas de survenue d'événements indésirables graves, les actions menées par l'établissement pour y remédier.

Pour établir ses recommandations, la CDU s'appuie notamment sur vos éloges, vos remarques, vos propositions et vos réclamations ou plaintes. Il est donc important de nous faire part de vos observations, notamment par le biais du questionnaire national e-SATIS, qui vous sera communiqué par mail quelques jours après votre sortie. Les membres de la Commission Des Usagers sont par ailleurs tenus au respect de la confidentialité des échanges et des informations dont ils ont connaissance.

RETROUVEZ LES NOMS ET COORDONNÉES DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SUR LES AFFICHES DISPOSÉES DANS LES SERVICES DE SOINS, AUX POINTS D'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT, AINSI QUE SUR NOTRE SITE INTERNET.

Nos engagements

- . La charte de la personne hospitalisée / 32
- . Démarche qualité et sécurité des soins / 33
- . La lutte contre les infections liées aux soins / 34
- . Transfusion et produits sanguins / 35
- . Prise en charge de votre douleur / 36

La charte de la personne hospitalisée

La Clinique du Parc met tout en œuvre afin d'assurer le respect de vos droits et la qualité de votre prise en charge.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

Le document intégral est accessible, en plusieurs langues, sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

Un exemplaire peut être obtenu gratuitement sur simple demande auprès de l'accueil de la Clinique.

Démarche qualité et sécurité des soins

La Clinique du Parc s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

En collaboration étroite avec l'ensemble des praticiens et les Représentants des Usagers, l'établissement veille quotidiennement à l'amélioration de ses pratiques professionnelles et à votre satisfaction.

LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AU PATIENT REPOSE SUR L'AMÉLIORATION PERMANENTE DE NOS PRATIQUES ET DE NOS ORGANISATIONS.



VOTRE SATISFACTION

La Clinique du Parc participe à l'enquête nationale de satisfaction des patients, e-SATIS.

—

Ce dispositif permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge dans notre établissement.

Pour y participer, il vous suffit de communiquer votre adresse e-mail lors de la réalisation de votre pré-admission, et de répondre à l'enquête que vous recevrez par e-mail dans les jours suivant votre sortie (cf. page 20).

L'évaluation de cette démarche qualité est assurée par le biais d'indicateurs nationaux dont les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement, ainsi que par la procédure de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

VOUS POUVEZ CONSULTER LES RAPPORTS ET LES RÉSULTATS DES INDICATEURS DE L'ÉTABLISSEMENT SUR LE SITE : WWW.HAS-SANTE.FR

La lutte contre les infections liées aux soins

Les infections liées aux soins sont des infections qui apparaissent au cours ou à la suite d'une prise en charge en établissement de santé.

Si toutes ne sont pas évitables, les établissements se doivent de prévenir la part évitable, afin d'améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge.

À ce titre, la Clinique du Parc s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche de lutte contre les infections liées aux soins, au travers de son Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Cette dernière est chargée de mettre en œuvre le programme de lutte contre les infections associées aux soins défini par le CLIN, et de veiller au respect des recommandations de bonnes pratiques en matière de prévention et de traitement de ces infections.

La réduction des infections liées aux soins étant en grande partie liée à l'hygiène des mains, la Clinique du Parc met à votre disposition, dans chaque chambre et à tous les points d'accueil de l'établissement, des solutions hydro-alcooliques.



SURVEILLANCE ET SUIVI DES INFECTIONS

En cas de détection d'une infection, l'établissement peut être amené à envoyer, selon la gravité, un signalement externe aux tutelles. Les infections du site opératoire, les bactéries multi résistantes et les bactériémies font l'objet d'un suivi annuel en collaboration avec le réseau régional et national.

Dans le cas où un patient serait porteur d'un germe résistant (Bactérie Multi Résistante ou bactéries hautement résistantes émergentes), l'information lui sera délivrée par l'équipe médicale.

DES MESURES DE PROTECTION SERONT MISES EN PLACE AFIN D'ASSURER LA MAÎTRISE DE L'INFECTION ET D'ÉVITER SA PROPAGATION. DES RESTRICTIONS DE VISITE POURRONT ÊTRE ENVISAGÉES.

Transfusion et produits sanguins



Afin d'assurer votre sécurité, la Clinique du Parc apporte un soin particulier à l'organisation et à la surveillance de son activité transfusionnelle.

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance de l'Établissement (CSTHE) a notamment pour missions de contrôler la bonne application de la réglementation, et d'assurer la formation des professionnels ainsi que la conformité de leurs pratiques.

Si au cours de votre séjour, votre état nécessite la réalisation d'une transfusion, les professionnels du service vous apporteront une information claire sur les bénéfices et les risques encourus, et répondront à l'ensemble de vos questions.

De la décision de prescription à l'administration du produit sanguin, chaque étape de l'acte transfusionnel fait l'objet de protocoles, de traçabilités et de contrôles, conformément à la législation en vigueur.

À l'issue de votre séjour, votre médecin traitant recevra un courrier et un compte rendu relatifs à l'acte transfusionnel, permettant d'assurer la continuité et la sécurité de votre suivi.



Prise en charge de la douleur

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes de la Clinique du Parc sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez.

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement poursuit une démarche continue d'amélioration de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur.

À LA CLINIQUE DU PARC, NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN CHARGE VOTRE DOULEUR.
AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE.
PRÉVENIR, TRAITER ET SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE.

NOTRE ENGAGEMENT

Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter ou soulager les douleurs aiguës, les douleurs après une intervention chirurgicale et les douleurs chroniques.

VOUS AVEZ MAL... PARLONS-EN

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE. NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR ET VOUS AIDER.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- › en répondant à vos questions,
- › en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- › en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

La Clinique du Parc s'engage dans une politique de prévention, d'évaluation et de traitement de la douleur des patients hospitalisés.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été mis en place dans l'établissement. Ce comité, pluridisciplinaire a pour missions :

- DE SENSIBILISER LES PROFESSIONNELS AUX MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE RÉÉVALUATION DE LA DOULEUR
- DE DÉFINIR LES MOYENS DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DE LA DOULEUR
- D'IDENTIFIER LES BESOINS EN FORMATIONS DES PROFESSIONNELS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Des référents douleur sont identifiés au sein de l'établissement. Ils assurent la sensibilisation et la formation continue des professionnels à la prise en charge de la douleur, dans chaque service de soins.



•

CLINIQUE DU PARC

50, RUE ÉMILE COMBES

34 170 CASTELNAU-LE-LEZ

•

04 67 331 331

INFO@CLINIQUE-DU-PARC.NET

•

WWW.CLINIQUE-DU-PARC.NET

Membre du Groupe Clinipole
www.groupeclinipole.fr

