

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel de la clinique sont heureux de vous accueillir et de vous remettre ce livret destiné à faciliter votre séjour dans l'établissement.

Nous vous recommandons de garder ce livret avec vous et de l'apporter le jour de votre hospitalisation : il contient de précieux conseils qui vous seront utiles.

Nous restons à votre disposition pour faciliter votre séjour au sein de notre établissement. Pour toute information d'ordre pratique et non médicale à l'issue de la lecture de ce livret, vous pouvez écrire à l'adresse suivante relations.usagers@languedoc-mutualite.fr.

Soucieux d'améliorer encore notre service, nous vous invitons, le jour de votre sortie, à remplir le questionnaire qui se trouve en fin de livret.

La clinique Beau Soleil se modernise. Des travaux sont en cours. Tout a été mis en place pour limiter au maximum les nuisances entraînées par ce chantier de grande envergure. L'objectif de cette modernisation est de créer une véritable cité de la santé et du bien-être au coeur de Montpellier.

Respectueusement,

Jean-Marc GAFFARD
Directeur territorial



LA CLINIQUE BEAU SOLEIL

La clinique mutualiste d'AÉSIO Santé Méditerranée, ne pratique aucun dépassement d'honoraire et agit dans le respect des tarifs conventionnés fixés par les organismes sociaux.

Dans un souci d'offrir l'accès aux soins pour le plus grand nombre, la clinique accueille tout patient dans un esprit de solidarité.

La clinique fait partie de la filière sanitaire du groupe AÉSIO Santé.

AÉSIO SANTÉ SOIGNER, ACCOMPAGNER, INNOVER



AÉSIO Santé Méditerranée fait partie d'AÉSIO Santé, un acteur mutualiste majeur de santé en France, qui propose, à travers près de 200 établissements de santé, une offre de soins et de services, adaptée à chaque territoire :

SANITAIRE :

chirurgie, médecine, oncologie, soins de suite et de réadaptation, hospitalisation à domicile, radiologie, centre de santé, dentaire.

BIENS ET SERVICES :

pharmacies, centres d'optique, d'audioprothèse, orthopédie générale et matériel médical.

MÉDICO-SOCIALE :

accueils pour personnes âgées, en situation de handicap, petite enfance, services à la personne.

INNOVATION RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT.

Au quotidien, 5100 professionnels de santé s'investissent pour soigner, accompagner, soutenir et apporter à leurs patients, résidents, clients des solutions toujours plus innovantes.

Face aux enjeux de notre société, vieillissement de la population, développement des maladies chroniques, raréfaction des finances publiques, le groupe mutualiste poursuit son ambition de favoriser l'accès pour tous à des soins de qualité. Pour ceci et concrètement, les équipes oeuvrent sur le terrain pour :

- **Développer la e-santé** pour faciliter l'accès à des spécialistes à distance ou bénéficier d'outils basés sur l'intelligence artificielle pour repérer et prévenir la fragilité
- Créer des lieux de santé de proximité **dans les territoires touchés par la désertification médicale**
- **Optimiser les parcours de soins**, éviter les ruptures de prise en charge et les hospitalisations
- **Expérimenter de nouvelles prises en charge** et outils pour apporter des solutions nouvelles dans l'accompagnement et la prise en charge des patients

Autant de projets qui viennent conforter l'ambition d'AÉSIO Santé : proposer une offre globale, innovante et différenciante sur le marché de la santé, en complément des activités d'assurance d'AÉSIO mutuelle.

ORGANISATION

DES SERVICES DE LA CLINIQUE

Afin de s'adapter au mieux à vos attentes, les services de la clinique Beau Soleil mettent tout en œuvre afin que votre accueil et vos soins soient les plus satisfaisants possibles. Chaque unité bénéficie d'équipes compétentes formées et disponibles pour être à votre écoute et à celle de votre entourage.

HOSPITALISATION

Selon votre pathologie (ou type d'anesthésie), vous serez orientés vers quatre types d'hébergement :

- **Hospitalisation conventionnelle**
Service ouvert
24h/24 - 7j/7
- **Hospitalisation de semaine**
Séjour court service ouvert du lundi au vendredi
- **Hospitalisation de jour**
- **Service ambulatoire**
Séjour de moins de 12 heures

LANGUEDOC CENTRE DE GASTRO-ENTÉROLOGIE (LCGE)

Le LCGE est spécialisé dans le dépistage, le diagnostic et le traitement des maladies de l'appareil digestif.

SERVICE DES URGENCES

Une équipe vous accueille 24h/24 - 7j/7 et vous oriente vers les spécialités adaptées à vos besoins.

SOINS CONTINUS

Une unité de surveillance continue de 6 lits permet une prise en charge optimale chez les patients relevant d'une surveillance adaptée.

Afin de faciliter les besoins de surveillance spécifiques et le repos des patients, les accompagnants ne sont pas autorisés la nuit dans cette unité.

CONSULTATIONS EXTERNES

Les consultations externes ont lieu dans le nouveau bâtiment situé de l'autre côté de la rue de la Taillade. On y retrouve toutes les spécialités chirurgicales et médicales.



PLATEAU TECHNIQUE

BLOC OPÉRATOIRE :

Composé de 9 salles aux équipements de haute technicité dont deux dédiées à l'endoscopie, le bloc comporte également une salle de surveillance post interventionnelle (SSPI) et une stérilisation certifiée ISO 9001.

La clinique est équipée du robot chirurgical Da Vinci Si HD. Cette haute technologie est utilisée pour la chirurgie urologique et digestive.



© Intuitive Surgical

PLATEAU TECHNIQUE DE RÉÉDUCATION

Une équipe de kinésithérapeutes vous accueille sur un plateau de rééducation situé dans le nouveau bâtiment des consultations.

IMAGERIE MÉDICALE

Le service d'imagerie permet de réaliser un très large panel d'examen. Ce plateau technique comprend :

- une IRM
- un scanner
- plusieurs appareils d'échographie
- un mammographe numérisé
- un doppler
- des tables de radiodiagnostic classiques

Toutes les images sont numérisées et accessibles informatiquement par les équipes médicales.

Reportez-vous à la fiche annexe : Organisation des services de la clinique.

AVANT VOTRE HOSPITALISATION

LA CONSULTATION DE PRÉ-HOSPITALISATION

- ▶ Il s'agit de la consultation au cours de laquelle votre hospitalisation sera décidée avec votre médecin ou chirurgien.
- ▶ Des documents d'informations vous seront remis en plus de l'information orale.

LA CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE (À L'EXCEPTION DES ANESTHÉSIES LOCALES)

La consultation de pré-anesthésie doit être réalisée entre 1 mois et 48h avant l'intervention.

Si après votre consultation de pré-anesthésie survenait un problème de santé (grippe, rhume, bronchite, fièvre, etc.) reprenez contact avec les médecins-anesthésistes.

TÉLÉPHONE SECRÉTARIAT ANESTHÉSIE : 04 67 75 97 01

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES AVANT L'HOSPITALISATION

■ Demande de prise en charge (hospitalisation complète uniquement)

Contactez votre mutuelle avant la consultation d'anesthésie pour obtenir une prise en charge et connaître les droits qui couvrent votre hospitalisation (chambre particulière, forfait journalier, etc.).

Informations à fournir concernant la clinique Beau Soleil :

- n° FINESS : 340780642
- fax : 04 67 75 97 65
- code DMT : 181

■ Demande de chambre particulière (hospitalisation complète uniquement)

Vous souhaitez occuper une chambre particulière pendant votre hospitalisation. Un formulaire vous sera remis par la secrétaire médicale. Vous devez le remettre complété et signé au bureau des entrées lors de votre admission. Une chambre particulière vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Certaines mutuelles prennent en charge les frais liés à cette prestation.



DOCUMENTS À FOURNIR SELON VOTRE SITUATION

Dans tous les cas :

- Tous les examens que vous avez réalisés récemment
- Questionnaire d'anesthésie complété par vos soins
- Consentements éclairés signés (pour l'acte chirurgical ou endoscopique)
- L'ordonnance de votre traitement habituel
- Justificatif d'identité
- Carte vitale
- Attestation de mutuelle
- Formulaire directives anticipées rempli
- Formulaire personne de confiance rempli et signé par la personne de confiance
- Formulaire de choix de chambre particulière rempli et signé

et selon votre situation :

Patient mineur :

- Autorisation d'opérer un patient mineur signée par les 2 titulaires de l'autorité parentale
- Justificatif d'identité des titulaires de l'autorité parentale
- Copie du livret de famille
- Copie de la décision de justice en cas d'autorité parentale partagée

L'autorisation d'opérer pour les mineurs doit être datée et signée par les parents ou la personne ayant l'autorité parentale unique. En cas d'absence de signature, votre enfant peut être refusé.

Patient majeur protégé :

- Autorisation d'opérer un patient majeur protégé
- Justificatif d'identité du représentant légal
- Copie de la décision de justice désignant le représentant légal

■ Demande de soins de suite (hospitalisation complète uniquement)

En fonction de votre état de santé, un séjour en soins de suite et de réadaptation, un placement en moyen ou long séjour peut être envisagé. Contactez le secrétariat du médecin du service à la clinique afin de prévoir ces mesures qui doivent être impérativement anticipées en amont de la décision d'hospitalisation.

■ Dispositif PRADO (hospitalisation complète uniquement)

La clinique Beau Soleil et ses équipes chirurgicales, participent au dispositif PRADO (Programmation Retour À Domicile) organisé par l'Assurance Maladie. N'hésitez pas à interroger les secrétaires médicales pour bénéficier de ce dispositif.

EFFETS PERSONNELS À APPORTER POUR VOTRE SÉJOUR

■ Pensez à apporter :

- Votre linge personnel
- Vos affaires de toilette (serviette, savon, dentifrice, brosse à dents)
- Le nécessaire prescrit par votre médecin (attelle spécialisée, bas de contention...)

Seul le linge de lit est fourni par la clinique.

■ Objets de valeur

Éviter d'apporter des objets de valeur, de l'argent liquide et des bijoux.

Si vous ne pouvez pas faire autrement, il est possible de consigner ces valeurs au coffre central de l'établissement.

PRÉPARATION À L'INTERVENTION

■ Examens pré-opératoires

Pour préparer votre hospitalisation vous devez effectuer tous les examens qui vous ont été prescrits avant votre hospitalisation.

Pensez à apporter les résultats de ces examens pour votre admission.

■ Règles d'hygiène

Afin de prévenir les infections post-opératoires, vous devez respecter certaines règles générales d'hygiène : douche, shampoing et brossage des dents la veille de votre entrée et le jour de votre intervention.

COMMENT ET QUAND PRENDRE LES 2 DOUCHES PRÉ OPÉRATOIRES :

Prenez votre douche la veille de l'intervention et le plus près possible de l'intervention.

- 1 Mouiller soigneusement votre corps.
- 2 Laver l'ensemble du corps et des cheveux avec un gel douche neutre (flacon neuf) et votre shampoing habituel. Ne pas utiliser de gant de toilette.
- 3 Commencer par le haut du corps et terminer par le bas, en insistant sur : les oreilles (y compris derrière), les aisselles, le nombril, les régions des organes génitaux, le pli fessier, les pieds (entre les orteils).
- 4 Rincer abondamment la tête et le corps.
- 5 Se sécher avec une serviette propre et mettre des vêtements propres.
- 6 Ne pas appliquer le lait corporel.

Les consignes de dépilation, si nécessaire, vous auront été données par écrit par votre médecin.

Pour éviter les risques d'irritation oculaire et pour faciliter la surveillance anesthésique, veuillez retirer la veille de l'intervention :

- Maquillage
- Vernis à ongles, faux ongles
- Bijoux, piercings

Il est conseillé de cesser de fumer dans les 21 jours qui précèdent l'intervention. Il est strictement interdit de fumer le jour de l'intervention.



RÈGLES DE JEÛNE PRÉ-OPÉRATOIRE :

Sauf consignes contraires de votre médecin, vous avez le droit de :

Manger :

- ▶ Jusqu'à 6 h avant l'heure d'admission



Boire des liquides clairs (eau, jus de fruit sans pulpe, thé ou café sans lait) :

- ▶ Jusqu'à 2 h avant l'heure d'admission



Mâcher un chewing-gum ou sucer un bonbon :

- ▶ Juste avant l'heure d'admission



APPEL 48 H AVANT VOTRE HOSPITALISATION

Dans les 48 heures avant votre hospitalisation, vous êtes susceptible d'être contacté par téléphone pour vous rappeler la date de votre admission et l'heure à laquelle vous devez vous présenter à l'accueil de la clinique.



VOTRE HOSPITALISATION

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES LE JOUR DE VOTRE HOSPITALISATION

- Pour votre admission, présentez-vous au bureau des entrées à l'accueil de la clinique à l'heure de convocation.



DOCUMENTS À FOURNIR SELON VOTRE SITUATION

Dans tous les cas :

- Justificatif d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour)
- Carte vitale et attestation
- Carte de mutuelle ou assurance complémentaire santé
- Formulaire de demande de chambre particulière

et selon votre situation :

- Attestation CMU
- Attestation AME
- Déclaration d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- Votre carnet de soins si vous bénéficiez de l'article L.115 des pensions militaires
- Carnet de santé ou décision d'admission de l'aide médicale de votre bureau d'aide sociale

vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

- Vous êtes redevable de la totalité des frais

Cas particuliers :

- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, une attestation de prise en charge (carte européenne de santé)
- Pour les non ressortissants de l'UE ne travaillant pas en France, une demande de prise en charge par un organisme du pays dont vous dépendez

L'ACCUEIL DANS LES SERVICES DE SOINS

Le personnel veillera à votre installation dans la chambre et à votre bonne compréhension du fonctionnement de l'établissement. Un(e) infirmier(e) vous prendra en charge.

■ Dispositifs médicaux

Les appareils auditifs, dentaires et lunettes doivent être signalés lors de votre admission au personnel de soin. Une boîte à votre nom vous sera remise pour les garder. Attention à ne pas les mettre dans un mouchoir, ils risqueraient d'être jetés.

Si vous êtes opéré, veuillez à retirer et à laisser dans la boîte prévue à cet effet dans votre chambre :

- Vos lentilles de contact et/ou lunettes
- Vos prothèses dentaires et auditives

■ Traitements en cours

Vous devez apporter vos médicaments personnels et ordonnances. Il vous sera demandé de les confier le temps de l'hospitalisation au personnel soignant du service. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

■ Identitovigilance

Tout au long de votre séjour, les professionnels vous demanderont de décliner votre identité. Les informations contenues dans votre carte d'identité ou passeport seront reprises pour vous identifier. Elles seront notées sur votre bracelet et vos étiquettes. Veuillez à vérifier qu'elles soient correctes et alertez le personnel en cas d'erreur.

■ Personnel

Qui sont vos interlocuteurs ? Tout personnel est identifiable par un badge ou un écusson précisant son nom et sa fonction. L'ensemble du personnel est à votre disposition pour répondre à vos demandes.

VOTRE SÉJOUR

■ La chambre

L'établissement dispose de chambres doubles et de chambres particulières, nous ferons notre possible pour vous installer dans une chambre correspondant à votre demande.

■ Repas

Les repas et collations sont adaptés aux différents régimes et confessions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime, mais également si vous avez des aversions alimentaires, signalez-le aux professionnels du service, dès votre admission.

■ Prestations hôtelières

Pour améliorer votre confort, nous proposons une prestation TV, internet, téléphone et wifi. Certaines de nos chambres disposent de téléviseurs ou de tablettes connectées. Pour prendre un abonnement, vous devez utiliser la borne multimédia située à l'accueil.

BESOINS SPÉCIFIQUES PENDANT VOTRE SÉJOUR ?

■ Suivi nutritionnel

La diététicienne veille à l'équilibre des menus et si votre état le nécessite, établit avec vous et en collaboration avec l'équipe médicale un programme alimentaire adapté.

■ Psychologue, assistante sociale

Tout au long de votre séjour, ces professionnels sont à votre disposition. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

■ Interprète

L'établissement dispose d'une liste de supports informatiques en langue étrangère. En cas de besoin, un interprète peut être sollicité.

■ Éducation thérapeutique du patient atteint de maladie chronique

Les objectifs de ces démarches sont d'aider les patients et leur entourage à mieux comprendre la maladie et les traitements, afin d'essayer d'améliorer leur qualité de vie. Parlez-en à votre médecin.

LES PARTICULARITÉS DU PARCOURS AMBULATOIRE

■ Les conditions nécessaires à l'hospitalisation en ambulatoire

- Disponibilité d'un accompagnant à la sortie et la nuit suivante pour certains actes (pour les enfants prévoir une tierce personne pour une surveillance à l'arrière du véhicule)
- Accès à un téléphone pour le patient
- Acte compatible à l'ambulatoire

■ L'unité ambulatoire

Horaires d'ouverture : 6h45 à 19h30 du lundi au vendredi

- Arrivée indispensable à l'heure de la convocation
- Durée minimale de séjour de 4h
- Il est possible que l'heure prévue de réalisation de l'acte ne soit pas parfaitement respectée en raison des temps opératoires parfois plus longs que prévu.
- Sortie sous condition : en fonction de votre état de santé. Le médecin et/ou l'anesthésiste peuvent décider de vous garder en hospitalisation complète.

PARCOURS PRISE EN CHARGE AMBULATOIRE

- 1 CONSULTATION CHIRURGIE
- 2 CONSULTATION ANESTHÉSISTE
- 3 VEILLE OU AVANT VEILLE DE L'INTERVENTION
 - Appel pour l'heure d'entrée
 - Respecter consignes hygiène et jeûne
- 4 JOUR DE L'INTERVENTION
 - Venir à l'heure
 - Respecter consignes hygiène et jeûne
- 5 ACCUEIL PRÉPARATION POUR BLOC
- 6 BLOC
- 7 SALLE DE RÉVEIL
- 8 RETOUR DANS LE SERVICE
- 9 COLLATION
- 10 SORTIE
- 11 APPEL DU LENDEMAIN
- 12 CONSULTATION de contrôle avec le médecin

VOTRE SORTIE

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien.

AVANT DE QUITTER LE SERVICE

Veillez à ne pas quitter la clinique avant que toutes les formalités soient remplies. Si besoin, il vous sera remis :

- Les examens d'imagerie médicale
- Les ordonnances ou autres prescriptions médicales
- Le courrier de liaison pour votre médecin traitant
- Vos examens médicaux pré-opératoires
- Un arrêt de travail
- Un bon de transport selon vos besoins et sur prescription (la prescription de transport sanitaire est réglementée par la sécurité sociale)
- Le rendez-vous de suivi

Pour les patients mineurs : la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Un bulletin de sortie vous est remis par le service.

Présentez-vous avec au bureau des sorties.

- ▶ Le règlement de votre séjour peut s'effectuer par chèque et carte bancaire de façon préférentielle.
- ▶ Le paiement en espèce est possible, vous devrez préparer l'appoint.
- ▶ L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

■ Que devez-vous régler ?

Reportez-vous à la fiche annexe : Tarifs applicables sur la facturation.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous sortez sur votre demande et contre avis médical, vous devez attendre les explications sur les risques encourus données par le médecin et signer le formulaire de sortie contre avis médical. À défaut, votre sortie sera considérée comme une fugue et les autorités judiciaires seront alertées.

EN CAS DE PROBLÈME APRÈS VOTRE SORTIE

Les signes d'alerte :

- Fièvre supérieure à 38°C
- Frissons
- Malaise, vertiges
- Saignements anormaux
- Douleur anormale (ne diminuant pas après la prise de médicaments contre la douleur)
- Nausées, vomissements

Contactez le secrétariat de votre praticien, du lundi au vendredi ou présentez-vous au service des urgences ouvert tous les jours 24h/24.

▶ **Téléphone des urgences : 04 67 75 99 61**

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Merci de remplir votre questionnaire de satisfaction et de le déposer dans l'urne située dans le hall d'entrée.

VIE PRATIQUE

VISITES

Les visites sont autorisées et limitées à 2 accompagnants par chambre.

Les horaires de visite sont précisés dans le panneau d'information de chaque service.

Il est recommandé de limiter les visites pendant les deux premiers jours qui suivent une intervention, et d'éviter les visites des enfants de moins de 15 ans, afin de ne pas les exposer au risque infectieux.

Les visites des patients hospitalisés dans certains services ou en fonction de l'état de santé des patients sont limitées et/ou soumises à l'accord préalable de l'équipe soignante.

Pour rencontrer le médecin référent, veuillez vous adresser à l'équipe en charge du patient.

ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière, un accompagnant peut passer une ou plusieurs nuits à vos côtés. Un lit pliant peut être mis à votre disposition moyennant une participation. La demande doit en être faite à l'accueil avant 18h00.

Des repas chauds pour accompagnants peuvent être servis dans la chambre. Les commandes se font à l'accueil avant 10h30 pour le repas de midi et avant 16h30 pour le repas du soir et du petit déjeuner. Les tickets repas sont à retirer à l'accueil.

Pour les enfants hospitalisés, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de votre enfant.

ASSOCIATIONS

L'établissement dispose de partenariats avec différentes associations. N'hésitez pas à demander la liste auprès du personnel soignant.

BIBLIOTHÈQUE

Un service de bibliothèque vous propose des livres et des revues à titre gracieux les mardi après-midi, sauf période scolaire.

CAFÉTÉRIA - PRESSE

Une cafétéria, au rez-de-chaussée de l'établissement, ainsi que des distributeurs automatiques sont à votre disposition pour une restauration rapide.

Vous trouverez également à l'accueil et à la cafétéria, la presse quotidienne régionale, des magazines.

COURRIER

Les envois sont à déposer dans la boîte aux lettres située à l'accueil. Le courrier est relevé à 15h30.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour participer à notre démarche éco-citoyenne, un point de collecte pour les piles est à disposition à l'accueil principal. Vous pouvez aussi ramener vos clichés radiologiques au service d'imagerie pour recyclage.

ENSEIGNEMENT

L'enseignement des futurs médecins et personnels soignants est une des missions de notre établissement. Ils sont formés aux règles de la confidentialité et aux devoirs du secret médical. Ils savent respecter les exigences d'intimité des patients.

Vous pouvez exprimer votre refus de leur participation aux visites et aux examens qui vous concernent. Ce refus sera pris en considération.

INFORMATIQUE

Le suivi médical rigoureux des patients par le regroupement de toutes les informations sur leur état de santé nécessite la constitution d'un dossier médical au sein d'un système informatique performant. Ce dossier individuel respecte strictement le secret médical et les dispositions de la loi Informatique et Libertés.

MULTIMÉDIA (TÉLÉVISION, WIFI ET TÉLÉPHONIE)

En fonction de votre service d'hébergement, une télévision ou un terminal multimédia est installé. La facturation de la télévision quel que soit le support se fera à la borne numérique qui se trouve au rez-de-chaussée à côté de l'accueil. Vous pouvez activer la TV et les options multimédias à toute heure, de façon autonome, avec votre carte bancaire.

Reportez-vous à la fiche annexe : Tarifs applicables sur la facturation.

PARKING

Les entrées sur le site de la clinique et le stationnement sont réglementés et payant.

PROTHÈSES AUDITIVES ET DENTAIRES

Lors de votre admission, un(e) infirmier(e) procédera à un questionnaire d'entrée. N'oubliez pas de préciser si vous êtes porteur de prothèses auditives ou dentaires. Un boîtier à votre nom vous sera remis. Vous devez ranger vos prothèses dans ce boîtier.



REPAS

Tous les menus sont établis par une diététicienne diplômée.

■ Heures des repas :

- Petit-déjeuner : entre 7h30 et 8h00
- Déjeuner : entre 12h00 et 13h00
- Dîner de 18h30 à 20h00

Les repas des accompagnants sont servis aux mêmes heures que les vôtres. Si vous le souhaitez ou si votre état de santé le nécessite, vous pouvez obtenir un régime alimentaire particulier. La diététicienne sera à votre disposition pour répondre à vos attentes.



SÉCURITÉ INCENDIE

Vous trouverez, situés à chaque étage de l'établissement les plans d'évacuation et les consignes en cas d'incendie : interdiction absolue d'utiliser l'ascenseur pour l'évacuation des locaux, emprunter les issues indiquées sur le plan d'évacuation. Suivre les consignes données par le personnel de l'établissement.



TÉLÉPHONE

■ Comment se faire appeler ?

Un numéro de téléphone personnel vous sera délivré lors de votre admission, il vous permet de recevoir directement tout appel venant de l'extérieur. Donnez ce numéro à vos proches qui pourront vous joindre directement, sans passer par le standard.

■ Comment appeler l'extérieur ?

Vous pouvez appeler l'extérieur de votre chambre en composant le zéro suivi du numéro de votre correspondant. Ce service est payant.

L'accueil, que vous obtenez en composant le 5, fonctionne tous les jours de 7h00 à 21h00 et se tient à votre disposition pour plus de renseignements, sur la tarification de vos appels.

■ Téléphone portable :

Nous vous remercions de bien vouloir utiliser votre téléphone portable de façon à respecter nos professionnels et les patients. Le mode silencieux doit être activé.

Il est interdit de prendre des photos dans l'enceinte de l'établissement.

Il convient de ne pas utiliser votre téléphone lors de vos soins ou échanges avec nos professionnels.



VALEURS, BIJOUX, ESPÈCES

En vertu des dispositions de l'article L.1113-4 du Code de la Santé Publique, les objets conservés par les patients dans leur chambre demeurent sous leur garde. Un coffre est disponible à l'accueil, vous pouvez y déposer vos biens lors de l'admission. La clinique n'est responsable que des objets déposés dans son coffre.

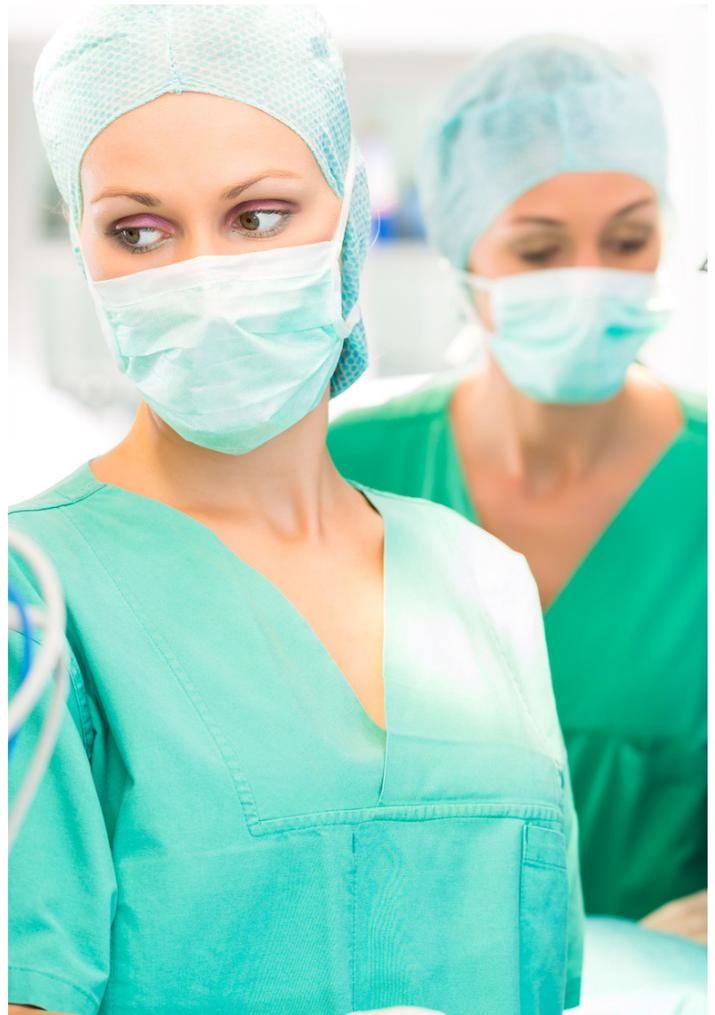
Ne gardez dans votre chambre ni bijoux, ni argent, ni objets de valeur.



VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est doté d'un système de vidéo-surveillance.

Reportez-vous à la fiche annexe : Protection des données personnelles.



NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

PRÉVENTION DES ERREURS MÉDICAMENTEUSES

Pendant l'hospitalisation le médecin adapte votre traitement à votre état de santé.

Les médicaments que vous remettez à votre arrivée à l'infirmier(e) seront stockés dans un espace dédié et vous seront restitués au moment de votre départ.

La pharmacie de la clinique fournit tous vos médicaments.

Exceptionnellement, si la pharmacie ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés le temps qu'elle les commande.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité : la prévenir, l'évaluer, la soulager font partie de nos priorités.

La douleur se prévient : plus elle s'installe plus il devient difficile de la soulager. Parlez-en à l'équipe soignante.

La douleur s'évalue : le personnel évaluera votre douleur à l'aide de réglettes ou par évaluation verbale.

La douleur se traite : les traitements sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité de la douleur.

Hypnose : elle peut être proposée en association avec d'autres traitements.

*Reportez-vous à la fiche annexe :
Nos engagements pour la qualité et la sécurité des soins*

LA CULTURE DE LA BIENTRAITANCE

La promotion de la bientraitance est l'une des valeurs capitales du soin au sein de l'établissement.

Dans le cadre de votre prise en charge nous nous engageons à :

- Prodiguer des soins de qualité dans le respect de la dignité de la personne
- Respecter la pudeur et l'intimité des patients
- Respecter les règles de confidentialité
- Prendre en compte l'autonomie des patients
- Être à l'écoute et faire preuve d'empathie
- Améliorer la communication avec les patients par une qualité d'échange et de compréhension
- Adopter un langage approprié par l'absence de tutoiement ou l'emploi de familiarités
- Améliorer la prise en charge de la douleur

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La clinique applique les recommandations nationales concernant les protocoles de bonnes pratiques d'hygiène, la politique de bon usage des antibiotiques et les programmes de prévention.

L'équipe opérationnelle d'hygiène organise des formations en interne.

Une information vous sera transmise ainsi qu'à votre entourage sur les précautions d'hygiène à mettre en place pour éviter les risques de transmission d'agents pathogènes.

SURVEILLANCE CONTINUE DE LA QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Cette surveillance fait partie de la politique de notre établissement dont l'objectif est d'assurer la sécurité du patient tout au long de sa prise en charge.

Conformément à l'ordonnance du 24 avril 1996 et à la loi du 13 août 2004, la clinique Beau Soleil est entrée dans une procédure de certification imposée à tous les établissements de santé et sous le contrôle de la Haute Autorité de Santé. La clinique Beau Soleil est certifiée depuis 2013 (rapports consultables sur le site de la HAS www.has-santé.fr). Notre stérilisation centrale est dans une démarche volontaire de certification ISO 9001, elle est certifiée depuis 2007.

Les indicateurs nationaux de suivi sont consultables sur le site www.scopesante.fr et sont en annexe de ce livret.

Reportez-vous à la fiche annexe : Suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

MISE EN PLACE DE PRÉCAUTIONS PARTICULIÈRES D'HYGIÈNE

Pour les visiteurs des patients dont la chambre est signalée par le logo suivant :



L'équipe soignante vous informera sur le respect des consignes affichées à l'entrée de la chambre.

VOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Je suis hospitalisé(e), je suis co-acteur(trice) de ma sécurité.

PRÉVENTION DES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

- Je soigne mon hygiène corporelle pendant mon hospitalisation :
 - Douche quotidienne dès que mon état le permet
 - Lavage des mains régulier et friction des mains fréquente avec la solution à disposition
- Je signale dès mon arrivée si :
 - J'ai été hospitalisé(e) récemment ou si j'ai pris des antibiotiques dans les 6 derniers mois
 - J'ai voyagé à l'étranger
 - Je suis porteur(se) d'une bactérie multi-résistante

■ Dans ma chambre, je ne garde :

- Ni aliments
- Ni fleurs
- Ni plantes

■ J'évite de recevoir des visites :

- D'enfants en bas âge
- De personnes malades

PRÉVENTION DES ERREURS MÉDICAMENTEUSES

- J'apporte les dernières ordonnances de mes médicaments habituels.
- Je signale les médicaments que je prends sans ordonnance (phytothérapie, compléments alimentaires...).
- J'apporte (ou je fais apporter par un proche) les médicaments habituels.
- Je confie à l'infirmier(e) tous mes traitements dès mon arrivée.
- Je ne prends aucun médicament sans en informer le personnel soignant (risque d'interaction ou de surdosage).
- Je demande le nom du médicament avant chaque administration orale ou injectable.
- Je signale si je n'ai pas pris un médicament administré (difficulté à avaler, mauvais goût...).

PRÉVENTION DES ERREURS D'IDENTITÉ

- Je présente mon justificatif d'identité qui mentionne également mon nom de naissance à l'admission.
- Je porte mon bracelet d'identification tout au long du séjour.
- Je décline mon identité à chaque fois qu'elle m'est demandée.

RESPECT DES CONSIGNES AVANT UN ACTE INVASIF

- Je respecte les consignes alimentaires préopératoires (régime, jeûne...).
- Je respecte les consignes vis-à-vis des anticoagulants et/ou antiagrégants s'ils font partie de mon traitement habituel.
- Je respecte les consignes d'hygiène préopératoire (douches, dépilation...).

JE PARTICIPE À L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Je réponds au questionnaire de satisfaction et aux éventuelles enquêtes.
- Je partage ma satisfaction ou mes remarques via la fiche de réclamation, suggestion ou éloge que je peux me procurer auprès du personnel.
- Je signale les anomalies que je remarque au responsable du service.
- Je contacte ou m'investis dans une association de représentants d'usagers. Ces associations participent activement aux travaux de réflexion et d'amélioration de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins de l'établissement. Leurs coordonnées sont affichées dans le hall d'accueil et dans chaque service.

INFORMEZ VOUS

Pour les visiteurs des patients dont la chambre est signalée par le logo suivant :



L'équipe soignante vous informera sur le respect des consignes affichées à l'entrée de la chambre.

DROITS ET OBLIGATIONS

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Vos droits sont énoncés dans la Charte de la personne hospitalisée contenues dans ce livret.

Vous pouvez également demander une version traduite de la charte en d'autres langues ou en braille auprès de l'accueil. La Charte est disponible sur le site internet www.sante.gouv.fr.

Vous avez également des devoirs et obligations liés aux règles de vie en commun, nous vous remercions par avance de les respecter. Vos devoirs sont liés aux obligations qu'imposent des règles de vie commune, d'hygiène et de sécurité.

Les jardins, locaux, et matériels de l'établissement sont à votre disposition. Aidez-nous à les garder propres et accueillants et à éviter toute détérioration et tout gaspillage.

IL EST INTERDIT



- De quitter l'enceinte de la clinique Beau Soleil pour des raisons personnelles ou de commodités sans prévenir votre médecin référent
- De fumer (décret 92-478 du 29 mai 1992). Qu'il s'agisse de tabac ou de cigarette électronique, la règle reste la même. Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement
- De faire entrer et de consommer des boissons alcoolisées et produits illicites
- D'utiliser votre téléphone lors de vos soins ou échanges avec nos professionnels. Il est recommandé de faire un usage respectueux de vos téléphones portables. Le mode silencieux doit être activé
- D'introduire des animaux dans l'enceinte de l'établissement
- D'accéder aux locaux et passages réservés au personnel
- De photographier ou filmer par le biais de visiocommunication notamment toute personne sans son consentement préalable

RESPECT DES DROITS DES PATIENTS

INFORMATIONS

Les informations concernant vos soins, votre prise en charge et votre hospitalisation vous seront délivrées, de façon écrite ou orale, par le médecin et le personnel paramédical, lors des visites des médecins et des infirmier(e)s. N'hésitez pas à leur demander toutes les précisions que vous jugerez utiles sur votre cas.

Les professionnels de santé s'engagent à tout mettre en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une information claire et complète sur votre état de santé et sur les traitements proposés. L'information concernant votre état de santé concerne les différentes investigations proposées, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence et leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes (Loi du 4 mars 2002, article L.1111-2 alinéa 1).

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Ce document vous est remis lors de votre consultation pré-opératoire ou avant les examens ou actes (transfusion, imagerie médicale, gestes invasifs, anesthésie, etc). Il doit être dûment rempli et remis au plus tard à l'infirmier(e) le jour de votre entrée.

INTIMITÉ

Afin de préserver votre intimité, les règles suivantes ont été adoptées :

- Notre personnel respecte des consignes précises.
- Notre établissement met à votre disposition un grand nombre de chambres individuelles. Toutes nos chambres sont pourvues d'un cabinet de toilette séparé. En cas d'hospitalisation dans une chambre à deux lits, un rideau séparatif assure l'intimité du patient pendant les soins.
- Les bureaux des cadres de santé et des médecins sont à votre disposition pour des entretiens individuels.

DOSSIER MÉDICAL (cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à 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, en faisant la demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans, à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Ces données font l'objet d'un traitement automatisé et sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Elles sont protégées par le secret médical.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données personnelles nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

RECHERCHE CLINIQUE

La recherche biomédicale représente un axe essentiel dans la prise en charge thérapeutique des patients. Les différents établissements de santé (dont le nôtre) participent de manière active aux différentes études permettant de faire progresser la médecine. Pour cette raison, au cours de votre séjour, votre consentement pourra vous être demandé afin de participer à des protocoles de recherche. Les prélèvements qui seront réalisés ont pour objectif d'améliorer la prise en charge des patients (diagnostic, thérapeutique, dépistage). Ces prélèvements pourront porter sur du sang, des cellules, des liquides ou des tissus.

Si vous avez accepté de participer à un protocole de recherche, vous pourrez, sans conséquence sur votre prise en charge, vous opposer à l'utilisation de ces prélèvements en exprimant votre position par écrit.

CULTES

Les patients sont accueillis dans le respect de leurs convictions religieuses. Les représentants des différents cultes peuvent vous rendre visite sur votre demande. L'équipe d'encadrement tient à votre disposition les coordonnées des représentants du culte.

VOUS ÊTES TÉMOIN OU VICTIME D'UN CAS DE MALTRAITANCE

Vous pouvez en parler à votre médecin qui pourra vous accompagner et réaliser un signalement. Vous êtes témoin d'un cas de maltraitance active ou passive, contactez le 3977 ou l'ARS Occitanie.

LE DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Le dommage associé aux soins subi par le patient est un événement inattendu qui peut être dû à des complications liées à sa maladie, un aléa thérapeutique, une erreur. La survenue d'un événement indésirable grave associé aux soins est rarement liée au manque de connaissance des professionnels. Un tel événement résulte systématiquement de la combinaison de causes diverses.

DROIT DES MALADES EN FIN DE VIE

La loi Claeys du 2 Février 2016 énonce les principes suivants : "Sauvegarder la dignité du patient, proscrire l'acharnement thérapeutique en phase terminale d'une maladie grave et incurable, respecter la volonté du patient à interrompre son traitement après l'avoir clairement informé des conséquences de son choix, soulager la souffrance par un traitement."

La clinique Beau Soleil s'engage dans la prise en charge des patients en fin de vie. Sur votre demande, ou celle de votre famille, l'équipe de coordination en soins palliatifs sera présente pour répondre à vos questions ou simplement être à votre écoute.

DON D'ORGANES

L'activité de prélèvement en vue de greffe est une activité médicale à part entière encadrée par la Loi de Bioéthique de 2004 et déclarée "priorité nationale" par le parlement. Aujourd'hui, comprendre et prendre position en connaissance de cause sur le don d'organes et la greffe, c'est d'abord : une question d'information. Il n'existe pas en France de registre du "oui", autorisant le prélèvement de ses organes ou tissus après la mort. D'après une loi de 1976, c'est en effet le principe du consentement présumé qui prévaut, au nom de la solidarité nationale. Un principe qui s'applique toujours aujourd'hui dans le code de la Santé publique. Chacun de nous est donc un donneur d'organes présumé, sauf s'il exprime son refus de son vivant. Comment ? En s'inscrivant sur le registre national des refus. Il s'agit d'un formulaire à remplir et à retourner par courrier à l'Agence de la biomédecine.

PERSONNE DE CONFIANCE

1 Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Vous accompagner :

- **Vous soutenir :** Elle vous soutient et vous accompagne dans votre parcours médical : consultations, entretiens médicaux, etc.
- **Vous aide à vous informer :** Elle recueille les informations médicales utiles à votre décision.
- **Vous aide réfléchir :** Elle dialogue et réfléchit avec vous aux décisions médicales à prendre.

Transmettre vos volontés :

- **Connaître et conserver :** Elle connaît le contenu de vos directives anticipées si vous en avez. A votre demande elle peut les conserver.
- **Informer :** Elle doit savoir où sont vos directives anticipées l'éventualité où vous ne pourriez plus exprimer vos volontés.
- **Transmettre :** Si besoin, elle transmet vos directives anticipées au médecin ou bien lui indique où elles sont conservées.

Vous représenter :

- Elle est consultée en priorité par l'équipe médicale pour questionnement vous concernant.
- Elle peut faire le lien avec votre famille ou vos proches.
- Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle vous représente auprès du personnel médical selon vos propres volontés.
- En cas de procédure collégiale, qu'elle peut initier, elle est consultée pour éclairer l'équipe soignante et sera informée de la décision.

2 Comment choisir ma personne de confiance ?

Qui peut devenir ma personne de confiance ?

- Médecin traitant
- Famille
- Proche

Comment désigner ma personne de confiance ?

- Renseignez le formulaire qui vous a été remis avec ce livret afin de désigner votre personne de confiance.
- Informez votre personne de confiance de ce choix et faites-lui signer le formulaire avant votre hospitalisation.
- Vous pouvez annuler votre choix ou changer de personne de confiance à tout moment. Pensez à désigner votre nouvelle personne de confiance par écrit.
- La personne de confiance et la personne à prévenir n'ont pas le même rôle. Mais il est tout à fait possible que la personne à prévenir soit également la personne de confiance.

PERSONNE À PRÉVENIR

Cette personne, dont vous aurez communiqué les coordonnées lors de votre admission, est la personne informée de votre présence dans la clinique et qui sera contactée en cas de besoin. Son rôle n'est pas d'être consultée dans l'élaboration de votre projet thérapeutique.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées dans le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté en fin de vie.

C'est une déclaration écrite qui indique vos volontés pour votre fin de vie, si un jour vous étiez en situation où vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux. Leur rédaction n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

1 Comment ça marche ?

Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.

Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur le modèle indicatif disponible sur www.parlons-fin-de-vie.fr ou sur papier libre daté et signé.

Quoi écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

2 Avec qui parler de vos directives anticipées ?

Pour demander des conseils :

- Professionnel de santé
- Personne de confiance, proche ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir

Pour indiquer leur existence et leur lieu de conservation :

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

3 Et après où les conserver ?

- Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie
- Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin
- Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche
- Avec vous, en donnant des copies

ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS, VOS PLAINTES, VOS RÉCLAMATIONS

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Nous vous invitons à vous adresser directement à votre praticien ou au responsable du service dans lequel vous êtes pris en charge. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, ou en cas d'impossibilité, nous vous invitons à adresser directement un courrier au représentant de l'établissement. Nous tenons à vous informer que seuls les courriers dans lesquels le nom et le prénom du patient concerné sont notés seront traités.

Votre demande sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé publique. Une réponse vous sera apportée afin de vous proposer de vous mettre en relation avec le médiateur.

Tout au long de cette démarche, vous pourrez vous faire assister par un représentant des usagers siégeant à la Commission des Usagers de la clinique Beau Soleil.

Reportez-vous à la fiche annexe : Composition Commission des Usagers

Vous pouvez également : écrire directement à la CDU ou prendre directement contact avec les médiateurs par mail

CONTACT CDU



CLINIQUE BEAU SOLEIL COMMISSION DES USAGERS

119, avenue de Lodève
34070 Montpellier

relations.usagers@languedoc-mutualite.fr

VOUS ÊTES SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

N'hésitez pas à nous faire parvenir les témoignages de votre satisfaction, les équipes y seront très sensibles.

CDU COMMISSION DES USAGERS

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos doléances auprès des responsables de l'établissement. Elle établit un lien entre le soignant et le soigné, le patient et l'administration. Elle est chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement en vue d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

- **La composition nominative de la CDU est affichée à l'accueil, dans les unités de soins et en annexe de ce livret.**

LA MÉDIATION

POURQUOI ET COMMENT FAIRE APPEL AUX MÉDIATEURS ?

Tout patient ou représentant légal d'un patient ayant bénéficié d'une procédure de soins tant au cours de l'hospitalisation que lors d'une consultation externe peut demander à saisir un médiateur de plusieurs façons :

- Par courrier au directeur de l'établissement ou aux médiateurs
- Par réclamation directe auprès du personnel l'établissement (ceci s'applique en particulier au cours de l'hospitalisation)
- Par réclamation à son médecin référent

LE RÔLE DE LA MÉDIATION

La médiation est un travail d'écoute, de dialogue et d'explications. Si après cette étape de consultation des parties, un accord amiable n'a pas été trouvé, le médiateur donne son avis motivé dans les quinze jours qui suivent.

Le plaignant reste libre de saisir ultérieurement les instances compétentes (CCI, TGI...).

1^{ER} OPÉRATEUR RÉGIONAL DE SANTÉ

NOS ADRESSES

FILIÈRE SANITAIRE

CENTRES DE SANTÉ

● Centre de santé polyvalent Paul Valéry

271, allée Bon Accueil 34090 MONTPELLIER
Centre médical - Tél : 04 67 52 02 76
Centre dentaire - Tél : 04 67 63 60 12
Centre orthodontie - Tél : 04 67 63 60 11
Mail : mmpv@languedoc-mutualite.fr

● Centre de santé polyvalent Roch Santé

103, rue Alexandra David Neel 34000 MONTPELLIER
Entrée : 50, rue du Grand Saint-Jean 34000 MONTPELLIER
Centre médical - Tél : 04 67 22 85 07
Centre dentaire - Tél : 04 67 22 85 13
Mail : contact@languedoc-mutualite.fr

● Centre de santé polyvalent Euromédecine

128, rue du Caducée 34090 MONTPELLIER
Centre médical - Tél : 04 67 02 92 22
Centre dentaire - Tél : 04 67 02 92 30
Mail : euromedecine@languedoc-mutualite.fr

● Pôle santé de Gignac

280, avenue de Lodève 34150 GIGNAC
Tél : 04 67 88 41 81
Mail : contact@languedoc-mutualite.fr

CENTRES DENTAIRES

● Centre dentaire de Lunel

28, quai Voltaire 34400 LUNEL
Tél : 04 67 71 13 24
Mail : lunel@languedoc-mutualite.fr

● Centre dentaire de Ganges

Place Joseph Boudouresques 34190 GANGES
Tél : 04 67 81 68 98
Mail : ganges@languedoc-mutualite.fr

● Centre dentaire de Sète

6, quai d'Alger 34200 SÈTE
Tél : 04 67 78 33 51
Mail : sete@languedoc-mutualite.fr

● Centre dentaire de Perpignan – Torremila

Chemin de Torremila 66000 PERPIGNAN
Centre dentaire - Tél : 04 68 86 65 40
Centre orthodontie - Tél : 04 68 86 65 47
Mail : torremila@languedoc-mutualite.fr

● Centre dentaire de Perpignan – Maréchal Juin

16, avenue du Maréchal Juin 66000 PERPIGNAN
Tél : 04 68 68 58 00
Mail : marechaljuin@languedoc-mutualite.fr

● Centre dentaire de Perpignan – Mas Guérido

40, rue Hector Guimard 66000 PERPIGNAN
Centre dentaire - Tél : 04 11 96 01 20
Centre orthodontie - Tél : 04 11 96 01 26
Mail : masguerido@languedoc-mutualite.fr

● Centre dentaire d'Avignon

25, bis route de Montfavet 84000 AVIGNON
Tél : 04 86 19 51 51
Mail : csd.avignon@eovi.fr

● Centre dentaire Le Pontet

45, rue Jean Gassier 84130 LE PONTET
Tél : 04 86 19 40 70
Mail : csd.lepontet@eovi.fr

● Centre dentaire de Carpentras

188, chemin de moulin 84200 CARPENTRAS
Tél : 04 90 30 41 05
Mail : csd.carpentras@eovi.fr

● Centre dentaire de Cavillon

30, Cours Gambetta 84300 CAVAILLON
Tél : 04 90 75 19 16
Mail : csd.cavillon@eovi.fr

● Centre dentaire d'Orange

36, rue Saint Clément 84100 ORANGE
Tél : 04 32 81 93 97
Mail : csd.orange@eovi.fr

● Centre dentaire Les Angles

980, avenue de la 2^{ème} Division Blindée 30133 LES ANGLES
Tél : 04 90 31 69 00
Mail : csd.lesangles@eovi.fr

NOS ADRESSES

FILIÈRE SANITAIRE

CLINIQUES

- **Clinique Beau Soleil**
149, rue de la Taillade 34070 MONTPELLIER
Tél : 04 67 75 99 99 - Fax : 04 67 75 97 65
Mail : contact@languedoc-mutualite.fr
- **Clinique Mutualiste Catalane**
60, rue Louis Mouillard 66000 PERPIGNAN
Tél : 04 68 63 73 73 - Fax : 04 68 52 32 77
Mail : direction.cmc@languedoc-mutualite.fr

FILIÈRE MÉDICO-SOCIALE

- **Cité des Aînés**
EHPAD - Habitat Seniors
190, rue de la Taillade 34070 MONTPELLIER
Tél : 04 67 22 71 00
Mail : citedesaines@languedoc-mutualite.fr
- **EHPAD Malbosc**
345, avenue de Fès 34080 MONTPELLIER
Tél : 04 99 63 72 32
Mail : malbosc@languedoc-mutualite.fr
- **EHPAD L'Écrin des Sages**
426, route de Villeveyrac 34140 MÈZE
Tél : 04 67 51 64 30
Mail : ecrindessages@languedoc-mutualite.fr
- **EHPAD Le Logis de Hauteroche**
400, rue des Fangades 34160 BOISSERON
Tél : 04 67 12 69 00
Mail : logisdehauteroche@languedoc-mutualite.fr
- **EHPAD Athéna**
289, rue des Aubépines 34380 SAINT-MARTIN-DE-LONDRES
Tél : 04 67 14 81 00
Mail : ehpad.athena@languedoc-mutualite.fr
- **SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)**
289, rue des Aubépines 34380 SAINT-MARTIN-DE-LONDRES
Tél : 06 10 61 39 41 ou 04 67 14 81 43

FILIÈRE BIENS ET SERVICES

- **Centre optique & audition mutualiste**
45, rue Jean Gossier 84130 LE PONTET
Optique : 04 32 40 08 05 - Audition : 04 30 40 90 25
Mail optique : co.lepontet@eovi.fr
Mail audition : ca.lepontet@eovi.fr 
- **Centre optique & audition mutualiste**
1238, avenue JF Kennedy 84200 CARPENTRAS
Optique : 04 90 30 42 08 - Audition : 04 90 30 45 52
Mail optique : co.carpentras@eovi.fr
Mail audition : ca.carpentras@eovi.fr 
- **Centre optique & audition mutualiste**
36, rue Saint Clément 84100 ORANGE
Optique : 04 32 81 91 80 - Audition : 04 32 81 92 58
Mail optique : co.orange@eovi.fr
Mail audition : ca.orange@eovi.fr 
- **Centre optique mutualiste**
14, rue du jeu de ballon 34190 GANGES
Tél : 04 67 73 41 08
Mail : c.bonello@languedoc-mutualite.fr 
- **Pharmacie Beau Soleil**
188, rue de la Taillade, 34070 MONTPELLIER
Tél : 04 67 66 88 66
Mail : pharmacie-mutualiste@languedoc-mutualite.fr

POUR EN SAVOIR PLUS : www.clinique-beausoleil.fr
www.aesio-sante.fr

TARIFS APPLICABLES SUR LA FACTURATION*

PRESTATIONS DE SOINS

	Forfait hospitalier Il représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation.	20,00€ (y compris le jour de sortie)
	Ticket modérateur Il correspond à la partie des frais non remboursés par la sécurité sociale lorsque l'hospitalisation est consécutive à la réalisation d'un acte médical dont le tarif est inférieur à 120 €. L'assurance maladie prend alors en charge 80% des frais d'hospitalisation, les 20% restants sont à la charge du patient ou à celle de sa complémentaire santé.	Variable

Aucun soin autre que ceux correspondants à des prestations de soin reçues et des prestations hôtelières que vous aures sollicitées ne saurait vous être facturé

PRESTATIONS HÔTELIÈRES

	Chambre particulière (tarif applicable y compris le jour de la sortie) <ul style="list-style-type: none"> Service Camargue et Pic Saint Loup..... Service Garrigue et Grands Causses..... Chirurgie ambulatoire - Service Bassin de Thau..... Box en chirurgie ambulatoire - Service Bassin de Thau.....	70€ Tarif préférentiel adhérent mutualiste : 60€ 57€ Tarif préférentiel adhérent mutualiste : 47€ 30€ Tarif préférentiel adhérent mutualiste : 25€ 15€ Tarif préférentiel adhérent mutualiste : 10€
	Lit accompagnant	10,00€
	Repas accompagnant	Petit déjeuner : 3€ Déjeuner ou dîner : 6 €
	Forfait accompagnant (Comprenant un petit déjeuner, un repas et un lit accompagnant)	19€ Tarif préférentiel adhérent mutualiste : 15€

La liste des prestations hôtelières est définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière. Cette liste doit vous être communiquée avant votre hospitalisation. Nos tarifs sont consultables sur le site internet de l'établissement, annexés au livret d'accueil et peuvent vous être communiqués à tout moment.

TRIPLE PLAY AKLIA



TV + Téléphone + Internet + Autres services

Dans toutes les chambres : toutes les chaînes de la TNT ainsi que 3 chaînes «Bein Sport» et 4 chaînes cinéma «box office», téléphonie illimitée sur les fixes et internet.

7,50 € TTC / jour

DÉPÔT DE BIENS ET VALEURS

L'établissement, conformément à la Loi 92.614 du 6 juillet 1992, se tient à la disposition des patients pour recevoir les objets en dépôt pendant l'hospitalisation.

Tout objet non déposé ne peut engager la responsabilité de la clinique Beau Soleil, en cas de vol, de disparition ou de détérioration.

Le bureau des entrées, après inventaire en votre présence ou celle d'un proche et la délivrance d'un reçu, procédera à la mise en coffre des objets que vous déposerez.

QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DU SÉJOUR

Madame, Monsieur,

Vous venez d'effectuer un séjour à la clinique Beau Soleil. Dans un souci constant d'améliorer la qualité de nos services, vous trouverez ci-après, un questionnaire destiné à recueillir votre opinion sur les conditions de votre accueil et de votre prise en charge. Ce questionnaire est anonyme. La commission des usagers sera chargée d'analyser vos réponses et proposera aux professionnels des actions d'amélioration.

Numéro de chambre : _____

Mois du séjour : Janvier Février Mars Avril Mai Juin
 Juillet Août Septembre Octobre Novembre Décembre

Année du séjour : _____

	OUI	NON	NON CONCERNÉ
L'ACCUEIL À LA CLINIQUE			
À votre admission l'accueil et/ou celui de vos proches lors des formalités administratives a été satisfaisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre délai d'attente au moment de l'admission a été satisfaisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre délai d'attente avant d'être installé dans votre chambre a été satisfaisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil dans le service où vous avez été hospitalisé a été satisfaisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LES CONDITION DE SÉJOUR À LA CLINIQUE			
Le confort et l'équipement de la chambre ont été satisfaisants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté de la chambre a été satisfaisante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le niveau de bruit dans l'établissement a été satisfaisant :			
● Le jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● La nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre régime et/ou vos habitudes alimentaires ont été respectés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des repas a été satisfaisante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA DISPONIBILITÉ ET L'ÉCOUTE DU PERSONNEL			
La disponibilité et l'attention du personnel soignant de jour ont été satisfaisantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité et l'attention du personnel soignant de nuit ont été satisfaisantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité et l'attention des secrétaires médicales ont été satisfaisantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	OUI	NON	NON CONCERNÉ
L'INFORMATION			
L'information reçue sur vos traitements et/ou interventions a été satisfaisante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information reçue sur la préparation de votre sortie a été satisfaisante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA DOULEUR			
Durant votre séjour, le personnel a-t-il été à l'écoute de votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre douleur a-t-elle été prise en compte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ			
Durant votre séjour, votre dignité et votre intimité ont-elles été respectées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La confidentialité des informations vous concernant a été respectée dans le domaine médical et administratif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNIQUEMENT POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP			
Êtes-vous satisfait de l'adaptation de notre organisation à vos besoins liés à votre handicap (ex. : accessibilité des locaux, accueil, accompagnement de l'entourage...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nous vous invitons à répondre à l'enquête nationale de satisfaction «Handifaction» en ligne (www.handifaction.fr) ou sur l'application dédiée.			

APPRÉCIATION GÉNÉRALE

Dans l'ensemble, comment jugez-vous votre prise en charge au sein de l'établissement ?
 (entourez le chiffre correspondant à votre appréciation)

Très mauvaise		Mauvaise		Moyenne		Bonne		Très bonne	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Commentaires et suggestions :.....

Questionnaire à déposer à la fin de votre hospitalisation, dans la boîte «questionnaire de satisfaction», située dans le hall d'accueil de la clinique, au rez-de-chaussée, ou à remettre au cadre de santé.



COMPOSITION COMMISSION DES USAGERS

ROLE ET MISSIONS

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos doléances auprès des responsables de l'établissement. Vous pouvez donc écrire au Directeur de la clinique qui transmettra vos écrits au Médiateur.

Tout au long de cette démarche, vous pouvez vous faire assister par un représentant des usagers dont les numéros de téléphone sont mentionnés en fin de cette liste.

Afin d'optimiser notre qualité de prise en charge, la CDU s'appuie, en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions présentes sur votre questionnaire de satisfaction.

MEMBRES OBLIGATOIRES

Docteur Thibaud RODRIGUEZ	Président, Médiateur médical titulaire
Monsieur Gérard GLANTZLEN	Vice-Président, médiateur non médical suppléant, Association Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux (AVIAM)
Monsieur Jean-Marc GAFFARD	Représentant légal de l'Etablissement
Docteur Christophe FONTAINE	Médiateur médical suppléant
Monsieur Roland DELAUNAY	Médiateur non médical titulaire
Monsieur Jacques CERDA	Représentant des Usagers titulaire, Association UFC Que Choisir
Madame Réjane QUILLES	Représentant des Usagers suppléant, Association Ligue Contre le cancer
Monsieur Matthieu MILCAMPS	Responsable Assurance Qualité

MEMBRES INVITÉS

Monsieur Jérôme COMBESCORE	Directeur Général Adjoint
Madame Marie Françoise GUIGOU	Représentant des usagers, Membre du Conseil d'Administration AÉSIO Santé Méditerranée
Monsieur Yves HERAUD	Représentant des usagers, Membre du Conseil d'Administration AÉSIO Santé Méditerranée
Monsieur Philippe PUGLISI	Représentant des usagers, Membre du Conseil d'Administration AÉSIO Santé Méditerranée
Madame Danièle SALVAGNAC	Représentant des usagers, Membre du Conseil d'Administration AÉSIO Santé Méditerranée
Docteur Pierre PUCHE	Représentant de la Commission Médicale d'Établissement, Suppléant, Chirurgien digestif
Madame Chantal MICHEL	Assistante de Direction, Secrétaire de la CDU
Madame Magalie FASSIO	Assistante juridique et administrative

**Pour toute demande de dossier médical, témoignage ou réclamation,
en lien avec votre prise en charge à la clinique Beau Soleil :**

vous pouvez envoyer vos observations à l'adresse mail : relations.usagers@languedoc-mutualite.fr,
elles feront l'objet d'une réponse personnalisée.

➤ **N'hésitez pas aussi à nous faire parvenir votre satisfaction, les équipes y seront très sensibles.**

LIGUE CONTRE LE CANCER Comité de l'Hérault

1, rue des Apothicaires
34298 MONTPELLIER Cedex 5
Tél : 04 67 61 31 31

AVIAM : Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux et à leur famille

360, chemin des Grès - Villa 2 34160 SAUSSINES
Contact : contact@aviam-sud.org
Site Internet : www.aviam-sud.org
Tél : 04 67 02 85 39

UFC QUE CHOISIR

3, rue Richelieu
34000 MONTPELLIER
Tél : 04 67 66 32 96
Contact : contact@montpellier.ufcquechoisir.fr

➤ MODALITÉS ACCÈS DOSSIER PATIENT

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir un accès direct à votre dossier médical en vous adressant par courrier soit au médecin qui vous suit, soit au Directeur de l'établissement, soit par mail : relations.usagers@languedoc-mutualite.fr

CHIRURGIE

CHIRURGIE DIGESTIVE

Dr JACQUET Éric	
Dr PUCHE Pierre	04 67 75 97 63 04 67 75 99 90
Dr POP Georges	
Dr MAZARS Romain	04 67 45 93 81
Dr LEON Piera	

CHIRURGIE UROLOGIQUE

Dr REBILLARD Xavier	04 67 75 97 35
Dr HUTIN Marine	
Dr POINAS Grégoire	04 67 45 93 65
Dr TRABELSSI Mohamed	04 67 75 97 57
Dr BONGRAND Bruno	04 67 75 97 35
Dr CECCHI Mathieu	
Dr CEREDA Barbara	04 67 75 97 29

CHIRURGIE OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE

Dr FARRAN Jacques-François	04 67 75 98 90 04 67 75 97 17
Dr HAGEN Paul	
Dr MARLIER François	
Dr REGNIER Gaëlle	04 67 45 93 86
Dr TREVILLOT Vincent	04 99 23 69 09
Dr BEC Pascal	

CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE

Dr CORNILLE Arnaud	
Dr COURTIEU Christophe	
Dr EHLINGER Emilie	04 67 75 99 59
Dr PANEL Laure	04 67 75 97 37
Dr SALERNO Jennifer	
Dr TOLLERON Sarah	

CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

Dr BENZID Mohamed	
Dr BUSCAYRET Florent	
Dr HEYMAN Dain	
Dr MAURY Etienne	04 67 75 97 89 04 67 75 97 54
Dr RODRIGUEZ Thibaud	
Dr VASSAL Matthieu	
Dr NAJI Omar	

MÉDECINE DU SPORT

Dr PERROD Guillaume	04 61 75 97 54
---------------------	----------------

CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE

Dr ALLIEU Sandrine	
Dr CHASSAIN Christophe	
Dr GATTO Victor	04 67 75 98 92 04 67 75 98 93
Dr NAVARRE Sophie	
Dr ROHART Charlotte	

CENTRE AIDER

Dr RICARD Estelle (Néphrologue)	04 30 78 18 68
---------------------------------	----------------

CONSULTATIONS

MÉDECINE INTERNE

Dr BEHAR Thomas (Angiologue)	
Dr DUFOUR Sébastien	
Dr FANDOS Aurore	04 67 75 97 90
Dr FONTAINE Christophe	
Dr YECHE Sylvie	

CARDIOLOGIE

Dr GARCIA Marie-Pierre	
Dr MORAGUES Christophe	
Dr SOLECKI Kamila	04 67 75 98 91
Dr THOMANN Sara	

DERMATOLOGIE

Dr AUGIAS Didier	04 67 45 93 82
Dr FONDAIN-GRANIER Marie	

ENDOCRINOLOGIE- DIABÈTE

Dr COESTIER Bérengère	
Dr HUGON-DEBROCK Alexandra	04 67 75 97 90

MÉDECINE VASCULAIRE ANGIOLOGIE

Dr BEHAR Thomas	04 67 75 97 59
Dr FANDOS Aurore	

NEUROLOGIE

Dr AERTS Cécile	04 67 75 97 91
Dr COCHEN DE COCK Valérie	04 67 75 98 47
Dr GAILLARD Nicolas	04 67 75 98 47
Dr PAGEOT Nicolas	04 67 75 97 91

ONCOLOGIE MÉDICALE

Dr CHARTRON Elodie	
Dr RIVET Valérian	04 67 75 97 39
Dr SERRE Delphine	

RHUMATOLOGIE

Dr FABRE Sylvie	04 67 75 99 76
-----------------	----------------

ANESTHÉSIE

Dr BASSOUL Bruno	
Dr CAUSSE Laurent	04 67 75 97 01
Dr GROS Thierry	
Dr SAUTER Magali	

Bâtiment principal 2ème étage

IRM SCANNER ÉCHOGRAPHIE MAMMOGRAPHIE DOPPLER SÉNOLOGIE	04 67 75 99 11 04 67 75 97 59
---	----------------------------------

RADIOLOGIE GÉNÉRALE

Dr COLLEAU Julie	
Dr DANIERE Florian	
Dr GAUDIN Sylvia	04 67 75 97 59
Dr LANGMAN Benjamin	
Dr SIRVEN-VILLAROS Marine	
Dr VIALA-TRENTINI Muriel	

EXPLORATION VASCULAIRE

Dr BEHAR Thomas	
Dr FANDOS Aurore	04 67 75 97 90
Dr TOUATI Yacine	

IMAGERIE THYROÏDIENNE & CERVICALE

Dr LE GUEN Virginie	04 99 23 69 09
---------------------	----------------

PÔLE SOMMEIL

Dr AERTS Cécile	04 67 75 97 91
Dr ATTALIN Vincent	
Dr CASTEL Manon	04 67 75 98 47
Dr COCHEN DE COCK Valérie	
Dr GARCIA Marie-Pierre	04 67 75 98 91
Dr MARLIER François	
Dr REGNIER Gaëlle	04 99 23 69 09
Dr TREVILLOT Vincent	

CENTRE DE
GASTRO-ENTÉROLOGIE - LCGE

Dr BOITARD Jeanne	
Dr BOIMINEAU Lucile	
Dr BORD Charlotte	
Dr BRUNET Romain	
Dr COMBES Roman	
Dr DUFOUR Gaspard	
Dr GALLET François	
Dr THIBAUT Aurélie	04 67 75 06 07

ANESTHÉSISTES

Dr BRUNET Sophie	
Dr DELEUZE Michel	
Dr DEMOSTHENE Muriel	
Dr VERSTRAETE François-Valéry	

URGENCES

Entrée : rue de la Taillade
24h/24 - 7j/7
Tél. : 04 67 75 99 61

SUIVI DES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Campagne 2019 – Données 2018

(Source : QUALHAS)

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Intitulé	Description	Résultat	
Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique.	80/100	B

QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES

Intitulé	Description	Résultat	
Evaluation et prise en charge de la douleur en Médecine Chirurgie Obstétrique	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	98/100	A

A
B
C
NR
NV
NC
 NR : Non répondant – NV : Non validé
 NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

Intitulé	Description	Résultat	
Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	

A
B
NC
 NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

QUALITÉ DE LA COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

Intitulé	Description	Résultat	
Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	82/100	B
Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	81/100	B

Données 2019

(Source : e-Satis)

QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS)

Intitulé	Description	Résultat	
Note globale des patients en hospitalisation + 48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	75/100	B
Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	79/100	B

A
B
C
D
NR
NV
DI
NC
 NR : Non répondant – NV : Non validé
 DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

LETTRE D'INFORMATION ET D'ENGAGEMENT DANS LE CADRE DE L'ÉPIDÉMIE COVID-19

CADRE GÉNÉRAL

La clinique Beau Soleil a activé sa cellule de crise de gestion des risques depuis l'annonce du Plan Blanc national en 03/2020. Cette cellule se réunit régulièrement pour prendre les décisions sanitaires et organisationnelles en fonction de l'évolution de l'épidémie et des recommandations éditées par les autorités de santé.

Dans ce contexte, des modifications ont été apportées au fonctionnement habituel de la clinique. Cela concerne notamment la restriction des visites des accompagnants, la réduction des flux des patients dans les zones d'attente, la fermeture temporaire des espaces de convivialité (Cafétéria...), le développement de la télémedecine, le respect des mesures barrières ...

Cette cellule de crise gère également les capacités d'hébergements des patients et en cas de tension trop forte, demande aux médecins de différer les hospitalisations programmées qui peuvent être décalées.

LE CAS PARTICULIER DES PATIENTS HOSPITALISÉS POUR RÉALISATION D'UN ACTE INVASIF (CHIRURGIE ENDOSCOPIE)

PRÉCAUTIONS PARTICULIÈRES

Votre participation active à votre prise en charge est nécessaire

Il vous est demandé de réaliser un test PCR-COVID maximum 48h avant votre hospitalisation (les modalités de réalisation du test sont précisées par le secrétariat qui programme votre intervention).

Tout signe clinique évoquant l'infection (se reporter au schéma en fin de document) avant ou pendant votre hospitalisation doit être signalé, soit à votre chirurgien ou gastroentérologue, soit au personnel soignant. Vous devez avertir votre chirurgien si l'un de vos proches présente les symptômes de l'infection COVID ou si vous avez été en contact avec un cas COVID avéré récent (<14 jours).

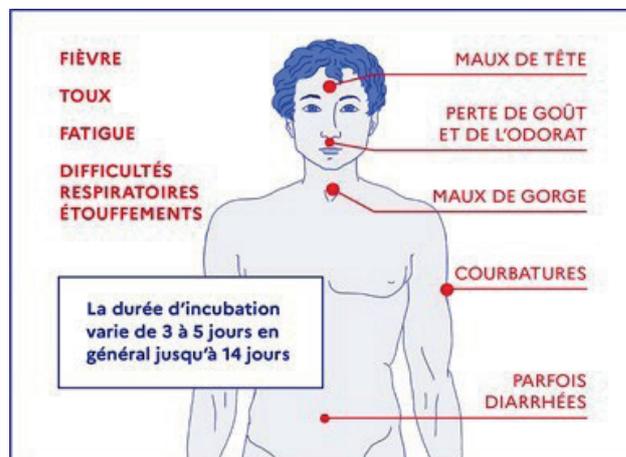
Il est très important de redoubler de prudence pour limiter vos contacts et éviter la contamination avant votre hospitalisation pour ne pas contracter le virus. Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Le délai d'incubation est la période entre la contamination et l'apparition des premiers symptômes. Le délai d'incubation du coronavirus COVID-19 est de 3 à 5 jours en général, il peut toutefois s'étendre jusqu'à 14 jours. Pendant cette période, le sujet peut être contagieux : il peut être porteur du virus avant l'apparition des symptômes ou à l'apparition de signaux faibles.

En cas de symptômes évocateurs, de contact récent ou de PCR COVID positive, votre hospitalisation sera reportée, sauf si votre état nécessite une prise en charge en urgence. Dans ce dernier cas, vous serez pris en charge dans la filière COVID de l'établissement.

PROGRAMMATION DE L'INTERVENTION

En fonction de l'évolution de l'épidémie, un changement dans la programmation ou une annulation de votre intervention peut intervenir. Dans cette éventualité, vous serez contacté en temps utile par votre chirurgien ou gastro-entérologue afin de vous communiquer tout changement relatif à votre hospitalisation. Vous pouvez de votre propre initiative annuler ou décaler votre intervention si vous le souhaitez, après en avoir discuté avec votre chirurgien ou gastro-entérologue.



NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Notre établissement est activement engagé dans la lutte contre les infections associées aux soins acquises lors d'une prise en charge d'un patient. Cette lutte nécessite la participation de tous les acteurs : professionnels de santé, patients et visiteurs. Si les professionnels de santé appliquent les règles d'hygiène strictes, les protocoles de soins, de votre côté nous vous invitons à respecter une hygiène corporelle et vestimentaire. Le geste fondamental est l'hygiène des mains réalisé avec les solutions hydro alcooliques mises à la disposition de tous dans l'établissement.

Toute information sur votre parcours de santé nous est utile, par exemple, si vous êtes porteur d'un germe multi-résistant aux antibiotiques (BMR, BHRe)*, avertissez-nous. Nous déploierons toutes les mesures nécessaires pour éviter la diffusion de ce germe et vous offrir une prise en charge adaptée à votre situation.

Ce contrat d'engagement comporte les objectifs et les actions suivants :

Prévention

- Existence de protocoles de bonnes pratiques d'hygiène suivant les recommandations nationales
- Mise à disposition de matériels et de produits nécessaires (gants, tabliers, surblouses, solutions hydro alcooliques, matériel à usage unique...)
- Participation à des programmes de prévention nationales
- Politique de bon usage des antibiotiques

Surveillance

- Surveillance continue en interne du taux des infections associées aux soins et surveillance de celui-ci en réseau national
- Suivi du nombre de Bactéries Multi Résistantes aux antibiotiques (BMR)
- Surveillance de la qualité environnementale : eau, air surfaces
- Participation aux enquêtes nationales et régionales

Formation

- Interne : auprès des professionnels de santé médicaux et paramédicaux, dispensée par l'infirmier(e) hygiéniste et par les médecins
- Externe : dispensée par des organismes spécialisés

Information

- Communication interne aux professionnels de l'établissement
- Information aux patients et à leur entourage sur les précautions d'hygiène à mettre en œuvre pour éviter tous risques de transmission d'agents pathogènes
- Éducation thérapeutique du patient

Évaluation

- Réalisation d'audits de pratiques
- Suivi d'indicateurs et surveillance pilotée par le CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales)
- Suivi de la consommation des antibiotiques et des solutions hydroalcooliques
- Mise en œuvre du programme réalisé et suivi par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et par l'équipe de correspondants en hygiène (médicaux et paramédicaux)

SURVEILLANCE DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Selon les recommandations du Ministère de la Santé, les établissements de santé réalisent des études de surveillance épidémiologique permettant l'évaluation et le suivi du risque infectieux associé aux soins. Notre établissement y participe.

Les informations recueillies vous concernant seront gérées dans le plus strict respect du secret médical et feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement automatique anonymisé. Elles seront adressées au CCLIN pour des analyses statistiques au niveau inter-régional et national. L'information des données recueillies au cours de ces études a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Vous pouvez obtenir communication et/ou rectification des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet établissement ou encore auprès du responsable du CCLIN Sud Est pour la base de données inter-régionale ou nationale.

CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Prévenir, évaluer, soulager la douleur font partie de nos priorités.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) pilote cette démarche.

La douleur n'est pas une fatalité

C'est un signal d'alerte qui peut survenir après une intervention chirurgicale, pendant un examen, lors de soins, d'un transport... La supporter ne permet pas de mieux lui résister.

La douleur se prévient

Parlez-en à l'équipe soignante. Plus elle s'installe plus il devient difficile de la soulager. Elle peut également entraîner une souffrance morale qui augmentera la souffrance physique. En évoquant la douleur, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

La douleur s'évalue

Nous ne réagissons pas de la même façon. Tout au long de votre séjour et dès votre admission, le personnel évaluera votre douleur à l'aide de réglottes ou par évaluation verbale. Les équipes vous aideront à la situer, à la décrire, et ensemble nous pourrons la combattre.

La douleur se traite

Son traitement peut être mis en place tout au long de votre séjour. Les médicaments et traitements non médicamenteux sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité de la douleur. Le médecin vous prescrira un traitement adapté en fonction de l'évaluation régulière de votre douleur.

La douleur contrôlée par le patient : utilisation de la pompe à morphine

Afin de mieux prendre en charge votre douleur postopératoire, notre établissement est équipé d'une technologie efficace appelée P.C.A. Il est possible que votre médecin vous la prescrive. C'est un appareil composé d'une seringue ou d'une poche qui contient le plus souvent de la morphine. Vous contrôlerez cette pompe électronique par un bouton poussoir. Ce contrôle autonome de votre douleur est sans risque de surdosage ni d'accoutumance.

HYPNOSE

Cette prise en charge peut vous être proposée en association avec d'autres traitements. En consultation :

- Traitement de certaines douleurs chroniques (migraines, syndromes algodystrophiques...)
- Arrêt du tabac
- Relaxation et gestion du stress...

HOSPITALISATION DES ENFANTS

Madame, Monsieur,

Votre enfant doit être hospitalisé.

Il vous est rappelé que le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale ; c'est-à-dire dans la plupart des cas aux parents de l'enfant.

L'accord des deux parents est requis en particulier pour une intervention chirurgicale, ou lorsque les soins sont lourds. En cas de soins usuels, l'accord de l'un des deux est suffisant.

A l'occasion des formalités d'admission vous devrez fournir aux hôtes d'accueil :

- Une copie de la pièce d'identité du ou des parents
- Une copie du livret de famille
- La carte vitale du parent qui assure l'enfant ou la carte vitale de l'enfant de plus de 16 ans
- La carte de mutuelle du parent qui assure l'enfant
- Tout autre justificatif de couverture sociale (AME, CMUc)
- L'autorisation d'opérer signée par les deux parents en cas d'intervention chirurgicale
- Le consentement éclairé pour l'anesthésie signée par les deux parents
- L'autorisation d'hospitaliser signée par l'un des deux ou les deux parents en cas d'hospitalisation pour des soins usuels

VOTRE ENFANT EST HOSPITALISÉ DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Il est important de lui expliquer le motif du déroulement de son hospitalisation. S'il possède un objet familier avec lequel il se console ou s'endort, vous pouvez l'apporter.

VOTRE ENFANT EST OPÉRÉ DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Vous avez la possibilité d'accompagner votre enfant jusqu'au sas du bloc opératoire et de le retrouver après l'intervention en salle de surveillance post interventionnelle. Les deux parents sont admis mais par alternance afin de respecter le repos des autres patients.

VOTRE ENFANT DOIT ÊTRE HOSPITALISÉ UN OU PLUSIEURS JOURS

Vous avez la possibilité de demeurer auprès de lui, y compris la nuit. Des chambres sont prévues à cet effet. Un lit accompagnant et une chambre particulière seront mise à votre disposition gratuitement si vous le souhaitez. Des jouets sont mis à disposition dans le service n'hésitez pas à demander au personnel de vous en apporter.

EN CAS D'ARRIVÉE EN URGENCE

Les soins seront prioritaires et votre enfant sera examiné par un médecin et hospitalisé si son état le justifie. Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé. Le complément devra être fourni au secrétariat dès que possible par vous-même ou votre entourage.

Si l'admission en urgence est réalisée en dehors de votre présence, toutes les mesures sont prises pour que vous soyez prévenus et donniez votre consentement. Si vous ne pouvez être joints, le médecin délivrera les soins nécessaires, notamment en cas de nécessité d'opérer.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables (Art. L 1111-4 du Code de la santé publique).

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

MISE EN APPLICATION DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Beau Soleil, nous collectons directement auprès de vous (et/ou de vos proches dans certains cas), des données vous concernant. Ces données, de nature administrative (le sexe, la date de naissance, votre adresse personnelle, numéro de sécurité sociale) et de nature médicale (groupe sanguin, antécédents médicaux, allergies...), sont nécessaires à l'organisation de votre prise en charge et à votre sécurité.

Elles sont recueillies dans des logiciels utilisés par l'établissement afin de faciliter votre prise en charge par l'ensemble du personnel de l'établissement. Seul les médecins et le personnel de l'établissement peuvent avoir accès aux logiciels de traitement des données vous concernant. Vos données peuvent être envoyées à des médecins hors établissement participant à votre prise en charge (médecin traitant ou biologiste par exemple).

Elles sont stockées sur des serveurs appartenant à l'établissement ou des serveurs appartenant aux prestataires fournissant les logiciels. Ces données sont traitées sous la responsabilité de la Clinique Beau Soleil.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour si nécessaire.

Un droit d'opposition à l'utilisation de ces données, un droit d'en demander la portabilité ou la suppression vous est également ouvert. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement au médecin responsable de votre prise en charge ou en prenant contact avec le Délégué à la Protection des Données de l'établissement : dpo@languedoc-mutualite.fr

Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données pour toute question concernant vos données personnelles. Seuls les mails concernant ce sujet seront traités.

Si vous estimez que les droits relatifs à la protection de vos données personnelles ont été bafoués, vous pouvez contacter directement la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

CNIL
3 Place de Fontenoy - TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

VIDÉO SURVEILLANCE

Établissement placé sous vidéosurveillance par la Clinique Beau Soleil pour la sécurité des personnes et des biens.

Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la Clinique Beau Soleil et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@languedoc-mutualite.fr ou à l'adresse postale suivante :

DPO Languedoc Mutualité
119, avenue de Lodève 34070 MONTPELLIER

Objet du traitement (finalité et base légale)

La Clinique Beau Soleil dont le siège est situé à 119 Avenue de Lodève 34070 Montpellier a placé ses locaux sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de son personnel et de ses biens. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont pas utilisées à des fins de surveillance du personnel, ni de contrôle des horaires. La base légale du traitement est l'intérêt légitime (cf. article 6.1.f du Règlement européen sur la protection des données).

Données et catégories de personnes concernées

Les salariés et les visiteurs occasionnels de la Clinique Beau Soleil sont susceptibles d'être filmés.

Destinataires

Les images peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la Clinique Beau Soleil et par les forces de l'ordre. Les personnels de la clinique en charge de la maintenance du matériel peuvent également accéder aux images, à cette seule fin.

Durée de conservation

Les images sont conservées un mois. En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et des biens, les images de vidéosurveillance peuvent néanmoins être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.

Droit des personnes

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cf. cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO).

- Contacter notre DPO par voie électronique : dpo@languedoc-mutualite.fr,
- Contacter notre DPO par courrier postal :
DPO Languedoc Mutualité
119, avenue de Lodève 34070 MONTPELLIER

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif vidéo n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal.

INFORMATION DU PATIENT SUR L'UTILISATION D'UNE MESSAGERIE SÉCURISÉE

La Clinique Beau Soleil utilise le service de messagerie sécurisée de santé Médimail pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant (dont des données de santé) avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

Médimail est un des services de messagerie de l'espace de confiance MSSanté qui permet de favoriser la coordination et échanger de façon sécurisée au sein d'un espace de confiance utilisé par les professionnels titulaires d'un compte de messagerie MSSanté sur le service de l'ASIP Santé ou d'un autre opérateur de l'espace de confiance MMSanté.

La Clinique Beau Soleil utilise le service Médimail dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés ».

Dans le cadre de ce service, vos données à caractère personnel (dont vos données de santé) sont hébergées par la société Médimail agréée pour l'hébergement des données de santé à caractère personnel collectées par décision du ministre chargée de la Santé du 7 janvier 2016. La finalité de cet hébergement consiste à garantir la conservation sécurisée des données de santé à caractère personnel dont la confidentialité et la pérennité doivent être assurées.

Vous pouvez vous opposer à l'hébergement des données de santé vous concernant sous réserve d'invoquer un motif légitime. Dans ce cas, le professionnel ou l'établissement ne pourra pas utiliser Médimail pour l'échange de vos données et devra recourir à un moyen d'échange alternatif (courrier papier par exemple).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression aux informations qui vous concernent.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier postal ou par courriel, avec le Délégué à la Protection des Données Personnelles : dpo@languedoc-mutualite.fr.

Pour l'exercice de ces droits, vous devez être en mesure de prouver votre identité ainsi que votre qualité de bénéficiaire de tels droits (être muni d'une pièce d'identité avec photographie pour les demandes sur place ou copie de la pièce d'identité pour les demandes par courrier postal ou électronique).

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

MISE EN APPLICATION DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Beau Soleil, nous collectons directement auprès de vous (et/ou de vos proches dans certains cas), des données vous concernant. Ces données, de nature administrative (le sexe, la date de naissance, votre adresse personnelle, numéro de sécurité sociale) et de nature médicale (groupe sanguin, antécédents médicaux, allergies...), sont nécessaires à l'organisation de votre prise en charge et à votre sécurité.

Elles sont recueillies dans des logiciels utilisés par l'établissement afin de faciliter votre prise en charge par l'ensemble du personnel de l'établissement. Seul les médecins et le personnel de l'établissement peuvent avoir accès aux logiciels de traitement des données vous concernant. Vos données peuvent être envoyées à des médecins hors établissement participant à votre prise en charge (médecin traitant ou biologiste par exemple).

Elles sont stockées sur des serveurs appartenant à l'établissement ou des serveurs appartenant aux prestataires fournissant les logiciels. Ces données sont traitées sous la responsabilité de la Clinique Beau Soleil.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour si nécessaire.

Un droit d'opposition à l'utilisation de ces données, un droit d'en demander la portabilité ou la suppression vous est également ouvert. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement au médecin responsable de votre prise en charge ou en prenant contact avec le Délégué à la Protection des Données de l'établissement : dpo@languedoc-mutualite.fr

Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données pour toute question concernant vos données personnelles. Seuls les mails concernant ce sujet seront traités.

Si vous estimez que les droits relatifs à la protection de vos données personnelles ont été bafoués, vous pouvez contacter directement la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

CNIL
3 Place de Fontenoy - TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

VIDÉO SURVEILLANCE

Établissement placé sous vidéosurveillance par la Clinique Beau Soleil pour la sécurité des personnes et des biens.

Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la Clinique Beau Soleil et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@languedoc-mutualite.fr ou à l'adresse postale suivante :

DPO Languedoc Mutualité
119, avenue de Lodève 34070 MONTPELLIER

Objet du traitement (finalité et base légale)

La Clinique Beau Soleil dont le siège est situé à 119 Avenue de Lodève 34070 Montpellier a placé ses locaux sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de son personnel et de ses biens. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont pas utilisées à des fins de surveillance du personnel, ni de contrôle des horaires. La base légale du traitement est l'intérêt légitime (cf. article 6.1.f du Règlement européen sur la protection des données).

Données et catégories de personnes concernées

Les salariés et les visiteurs occasionnels de la Clinique Beau Soleil sont susceptibles d'être filmés.

Destinataires

Les images peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la Clinique Beau Soleil et par les forces de l'ordre. Les personnels de la clinique en charge de la maintenance du matériel peuvent également accéder aux images, à cette seule fin.

Durée de conservation

Les images sont conservées un mois. En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et des biens, les images de vidéosurveillance peuvent néanmoins être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.

Droit des personnes

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cf. cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO).

- Contacter notre DPO par voie électronique : dpo@languedoc-mutualite.fr,
- Contacter notre DPO par courrier postal :
DPO Languedoc Mutualité
119, avenue de Lodève 34070 MONTPELLIER

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif vidéo n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal.

INFORMATION DU PATIENT SUR L'UTILISATION D'UNE MESSAGERIE SÉCURISÉE

La Clinique Beau Soleil utilise le service de messagerie sécurisée de santé Médimail pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant (dont des données de santé) avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

Médimail est un des services de messagerie de l'espace de confiance MSSanté qui permet de favoriser la coordination et échanger de façon sécurisée au sein d'un espace de confiance utilisé par les professionnels titulaires d'un compte de messagerie MSSanté sur le service de l'ASIP Santé ou d'un autre opérateur de l'espace de confiance MMSanté.

La Clinique Beau Soleil utilise le service Médimail dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés ».

Dans le cadre de ce service, vos données à caractère personnel (dont vos données de santé) sont hébergées par la société Médimail agréée pour l'hébergement des données de santé à caractère personnel collectées par décision du ministre chargée de la Santé du 7 janvier 2016. La finalité de cet hébergement consiste à garantir la conservation sécurisée des données de santé à caractère personnel dont la confidentialité et la pérennité doivent être assurées.

Vous pouvez vous opposer à l'hébergement des données de santé vous concernant sous réserve d'invoquer un motif légitime. Dans ce cas, le professionnel ou l'établissement ne pourra pas utiliser Médimail pour l'échange de vos données et devra recourir à un moyen d'échange alternatif (courrier papier par exemple).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression aux informations qui vous concernent.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier postal ou par courriel, avec le Délégué à la Protection des Données Personnelles : dpo@languedoc-mutualite.fr.

Pour l'exercice de ces droits, vous devez être en mesure de prouver votre identité ainsi que votre qualité de bénéficiaire de tels droits (être muni d'une pièce d'identité avec photographie pour les demandes sur place ou copie de la pièce d'identité pour les demandes par courrier postal ou électronique).

LA MÉTHODE DU PATIENT TRACEUR

ÉVALUATION DE VOTRE PARCOURS DE SOINS

QUELLE EST CETTE MÉTHODE ?



Objectif : Amélioration continue

Afin d'améliorer la prise en charge des patients, vous serez susceptible d'être identifié comme un patient traceur. Si tel est le cas : nous vous proposons de répondre à quelques questions, lors d'un entretien portant sur votre parcours au sein de l'établissement et des soins qui vous ont été dispensés.

Cet entretien dure environ 30 minutes.

Méthode du patient traceur

Les équipes de l'établissement évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place, en vue d'améliorer la qualité des soins. La méthode du patient traceur consiste à sélectionner des personnes et à évaluer leur prise en charge, depuis le jour de leur entrée dans la clinique, jusqu'au jour de leur sortie, en tenant compte de l'expérience des patients et de leur ressenti sur leur parcours dans l'établissement.

Un entretien avec un ou deux professionnels de la clinique, afin de connaître votre ressenti.

Les questions portent sur votre perception des soins et des informations que vous avez reçues, de la part de nos professionnels. L'objectif étant d'identifier des situations qui pourraient justifier la mise en oeuvre d'actions d'améliorations.

Cet entretien n'est pas obligatoire.

Quel type de question peut-on me poser ?

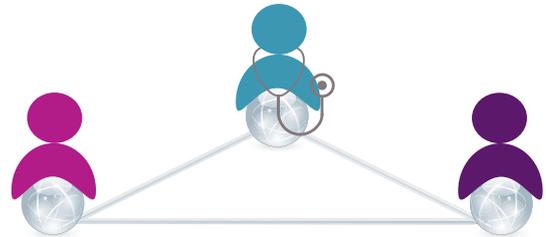
Il vous sera demandé, par exemple, si vous avez été informé du déroulement de votre séjour, des soins et des examens qui allaient être pratiqués, ainsi que de leurs résultats. Des questions pour savoir si les professionnels se sont préoccupés de l'existence de douleurs, ou si vos préférences alimentaires ont été prises en compte, pourront également vous être posées.

Puis-je m'exprimer librement ?

Il est important de pouvoir donner son opinion en tant que patient, d'avoir la possibilité de s'exprimer librement. Votre perception concernant votre prise en charge vient s'ajouter à l'analyse faite par l'équipe. L'ensemble des informations recueillies sont couvertes par le secret professionnel. Avec votre accord, ces informations pourront être restituées à l'équipe, à des fins d'amélioration des pratiques.

Puis-je refuser de répondre aux questions ?

Vous avez la liberté d'accepter ou non de réaliser cet entretien ; vous pouvez refuser à tout moment d'y participer, bien qu'ayant donné votre consentement préalable.



L'EXPÉRIENCE DU PATIENT TRACEUR AU COEUR DE LA DÉMARCHE

ÉTAPE 1

Un patient «traceur» est choisi pour mener **une analyse de chaque étape de son parcours.**



ÉTAPE 2

Cette analyse comprend :



La rencontre du **patient** et de **son entourage** pour recueillir leur expérience.

La rencontre des **professionnels** impliqués dans la prise en charge du patient.

QUEL BÉNÉFICE ?

Pour les patients

Être écoutés et impliqués dans l'amélioration des prises en charge

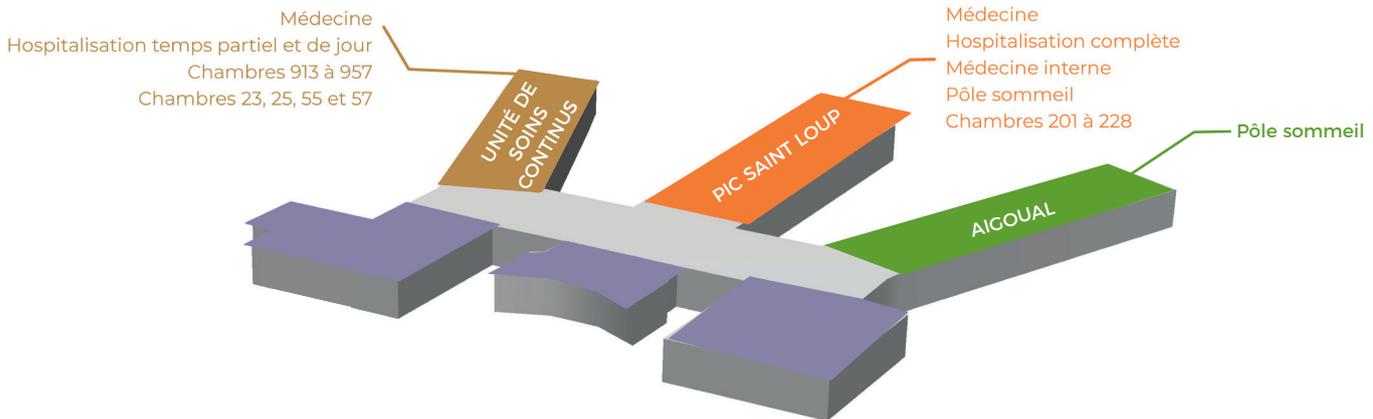
Pour les professionnels

Analyser les pratiques à partir de cas concrets et mettre en oeuvre des actions d'amélioration

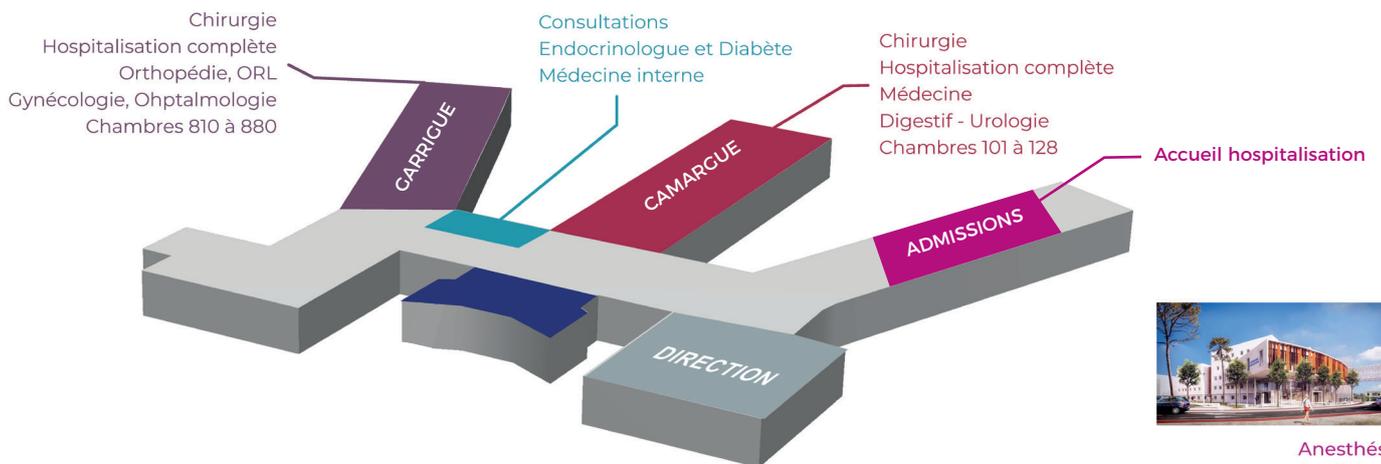
Nous vous remercions de votre contribution à l'amélioration de la qualité des soins.

ORGANISATION DES SERVICES DE LA CLINIQUE

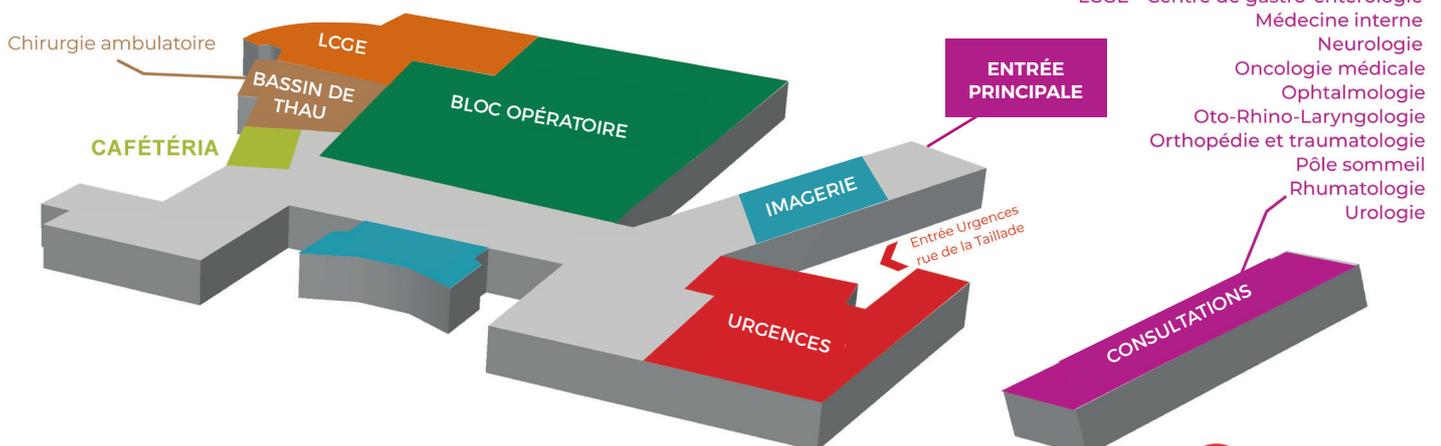
NIVEAU 2



NIVEAU 1



NIVEAU 0



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Principes généraux de la 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.