LIVRET D'ACCUEIL

AÉSIO SANTÉ

SOIGNER, ACCOMPAGNER, INNOVER

Bienvenue

dans une clinique du groupe AÉSIO Santé

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 à la page 7 du livret.

La clinique Beau Soleil s'est modernisée, avec l'aboutissement d'un vaste programme de construction et de rénovation, l'Institut Mutualiste Montpelliérain AÉSIO Santé est une véritable Cité de la Santé. Particularité des plus remarquables l'IMM est la seule structure médico-chirurgicale en centre-ville, avec un service d'urgences ouvert 24h/24 et 7j/7.

Respectueusement,

Jean-Marc GAFFARD
Directeur territorial

Service-Communication-23/07/2024-DROITS-DOC-472.2

AÉSIO SANTÉ

SOIGNER, ACCOMPAGNER, INNOVER

La Clinique Beau Soleil 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, cancérologie, soins de suite et de réadaptation, hospitalisation à domicile, radiologie, centre de santé, dentaire.

Médico-sociale

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

Biens et services

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

Innovation, recherche et développement

NOTRE CLINIQUE

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

La Clinique Beau Soleil est un établissement de référence situé au cœur de Montpellier et de ses environs.

Fondée en 1937, elle est la première clinique mutualiste de France. Fidèle à ses valeurs mutualistes, elle s'engage à fournir des soins de qualité, alliant expertise et technicité.

L'établissement ne pratique pas de dépassement d'honoraires.

C'est la seule structure privée disposant d'un service d'urgences en centre-ville 7j/7, 24h/24.

La clinique Beau Soleil a entrepris un vaste programme de réhabilitation qui a abouti avec la création de l'IMM - Institut Mutualiste Montpelliérain.

À la pointe de la technologie médicale, la clinique dispose de plusieurs dispositifs innovants, dont le robot chirurgical Da Vinci, qui permet de proposer aux patients éligibles des interventions chirurgicales de pointe et minimisant les risques opératoires.

La clinique Beau Soleil obtient la certification de l'HAS - Haute Autorité de Santé avec un score de conformité de 97 %, ce qui démontre l'engagement et l'expertise des équipes, ainsi que le très haut niveau de performance de l'établissement.

AVANT VOTRE HOSPITALISATION

LA CONSULTATION CHIRURGICALE

Il s'agit de la consultation au cours de laquelle votre hospitalisation sera décidée avec votre médecin ou chirurgien.

Vous serez informé(e) de l'ensemble des modalités de votre hospitalisation ainsi que de la balance bénéfice-risque concernant votre prise en charge.

Des documents vous seront remis en plus de l'information orale.

LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

(À L'EXCEPTION DES ANESTHÉSIES LOCALES ET DES HOSPITALISATIONS EN MEDECINE)

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.

LA PRÉADMISSION

A la suite de votre consultation d'anesthésie, présentez-vous à l'accueil des préadmissions muni(e) de votre passeport chirurgie/endoscopie avec les documents complétés. Vous pourrez alors finaliser la préparation de votre dossier.

Dans le cas d'une admission en médecine :

- Hospitalisation complète : en amont de votre admission, merci d'envoyer les copies des documents de votre passeport médecine complétés à l'adresse : pre-admission.beausoleil@languedoc-mutualite.fr
- Hospitalisation de jour : en amont de votre admission, vous n'avez aucun document spécifique à remplir.

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES AVANT L'HOSPITALISATION

Demande de prise en charge (hospitalisation complète uniquement) : Pensez à prendre contact avec votre mutuelle ou à relire votre contrat avant la consultation d'anesthésie, pour connaître les droits qui couvrent votre hospitalisation (chambre particulière, forfait journalier, etc.).

DOCUMENTS À FOURNIR À CHAQUE ÉTAPE

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,
- Vos dernières ordonnances et derniers résultats d'examens (biologiques, cardiologiques, radiologiques etc.),
- Tous les documents remis lors de votre consultation avec votre chirurgien/médecin (renseignés et signés).

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.

Patient mineur :

- Copie du livret de famille,
- 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 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.

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.

VOTRE SÉJOUR

HEURE DE CONVOCATION

- Ambulatoire : communiquée 48h avant l'hospitalisation ou le vendredi via un SMS et via l'application CLINIQUE BEAU SOLEIL.
- Hospitalisation complète : communiquée 48h avant par téléphone.

Présentez-vous à l'heure, préparé(e) selon les consignes "indispensables" précisées dans le passeport :

- Ambulatoire : directement à l'accueil ambulatoire.
- Hospitalisation complète : directement à l'accueil principal.

EFFETS PERSONNELS À APPORTER

Pensez à apporter

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

Seul le linge de lit est fourni par la clinique.

Objets de valeur

Évitez 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 objets de valeurs au coffre central de l'établissement.

DOCUMENTS À RAMENER

Référez-vous à la liste des documents page 5.

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.
Les appareils auditifs, dentaires et lunettes doivent être signalés lors de votre admission au personnel de soin. Une boite 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(e), veillez à retirer et à laisser dans la boite/sachet prévus à cet effet dans votre chambre :

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

Apportez également vos médicaments personnels (sauf pour l'ambulatoire) et ordonnances. Il vous sera demandé de les confier au personnel soignant le temps de l'hospitalisation. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

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. Veillez à vérifier qu'elles soient correctes et alertez le personnel en cas d'erreur.

INSTALLATIONS

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. Veillez ainsi à renseigner le formulaire "choix de chambre" prévu à cet effet.

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. Une 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.

Prestations hôtelières
Pour améliorer votre confort, nous proposons une prestation TV, téléphone et wifi incluses dans le forfait "chambre particulière". Certaines de nos chambres disposent de téléviseurs ou de tablettes connectées. Pour prendre un abonnement hors forfait chambre particulière, vous devez utiliser la borne multimédia située à l'accueil.

BESOINS SPÉCIFIQUES PENDANT VOTRE SÉJOUR ?

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

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'améliorer leur qualité de vie. Parlez-en à votre médecin.

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

LES SPÉCIFICITÉS EN CAS D'INTERVENTION OU D'ACTE ENDOSCOPIQUE :
(EN COMPLÉMENT DES INFORMATIONS FIGURANT SUR LE PASSEPORT CHIRURGIE/ENDOSCOPIE)

Parcours ambulatoire :
- Connexion à l'application CLINIQUE BEAU SOLEIL,
- Un accompagnant est nécessaire à la sortie,
- Accès au téléphone après la sortie,
- Un accompagnant doit être aux côtés du patient la nuit qui suit l'intervention en fonction des directives médicales.

Passage au bloc :
Lors de votre passage au bloc opératoire, vous serez accueilli par une équipe dédiée qui veillera à votre confort et à votre sécurité. Des vérifications d'identité et de l'intervention prévue seront effectuées, pour garantir la sécurité de votre prise en charge. Veuillez suivre les instructions du personnel soignant et poser toutes les questions nécessaires, pour vous sentir à l'aise et informé.

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 résultats des examens réalisés,
- Les prescriptions de médicaments, soins, examens...,
- La lettre de sortie pour votre médecin traitant,
- Un arrêt de travail (si nécessaire et sur prescription médicale),
- 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.

Vous pourrez retrouver certains de ces documents dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) sauf en cas d'opposition à cette démarche.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES :

Un bulletin de sortie vous est remis par le service (sauf en ambulatoire et en hospitalisation de jour).
Présentez-vous avec à l'accueil pour le remettre avant de partir.
Le règlement de votre séjour peut s'effectuer par chèque et carte bancaire de façon préférentielle.
Le paiement en espèces est possible, vous devrez préparer l'appoint.
L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

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.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Merci de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis durant votre séjour ou en ligne en scannant ces QR codes.

À COMPLÉTER :

HOSPITALISATION COMPLÈTE / AMBULATOIRE

MOMAD / HDJ MALADIES CHRONIQUES

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.

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.

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.

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.

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, 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.

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.

Pour en savoir plus concernant nos indicateurs qualité et sécurité des soins : Scannez le QR Code

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 fréquenteavec 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

- Je signale les médicaments que je prends sans ordonnance (phytothérapie, compléments alimentaires…).
- 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 préopératoires (douche, dépilation…).

JE PARTICIPE À L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Je réponds au questionnaire de satisfaction et aux éventuelles enquêtes
- Je signale les évènements indésirables associés aux soins que je remarque aux équipes soignantes et/ou aux représentants des usagers.
- 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.

VIE PRATIQUE & SERVICES

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.
Les visites ne sont pas autorisées en ambulatoire.
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 aux risques 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 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.
Si votre enfant est hospitalisé, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester à ses côtés.

SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

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.

VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est doté d'un système de vidéosurveillance.

BIBLIOTHÈQUE

Un service de bibliothèque vous propose des livres et des revues à titre gracieux les mardis après-midi, hors vacances scolaires.

CAFÉTÉRIA

Une cafétéria, au 1er étage de l'établissement, ainsi que des distributeurs automatiques sont à votre disposition pour une restauration rapide.

ASSOCIATIONS

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

- **LA LIGUE CONTRE LE CANCER :** Actions de prévention et soutien aux malades atteints de cancer.
- **ASSOCIATION VIA VOLTAIRE :** Précarité et exclusions / Violences conjugales / Parentalité.
- **ASSOCIATION BIBLIOTHÈQUE :** Prêt de livres et de revues aux patients.
- **ASSOCIATION MA VIE :** Amélioration de la qualité de vie des patients.

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.

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 et vos lunettes ou étuis au service d'ophtalmologie. La clinique Beau Soleil est engagée dans une démarche RSE approfondie. Nous mettons un point d'honneur à intégrer des pratiques durables dans toutes nos activités et à promouvoir des actions concrètes en faveur de la protection de l'environnement et du bien-être de nos équipes et de nos patients.

PARKING

Les entrées sur le site de la clinique et le stationnement sont réglementés et payant (15 minutes gratuites).

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.

DROITS & INFORMATIONS LÉGALES

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. La balance bénéfice risque sera analysée et discutée avec vous en impliquant votre entourage (famille, personne de confiance..) à chaque étape de votre prise en charge, (Loi du 4 mars 2002, article L.1111-2 alinéa 1).

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ
Ce document vous est remis lors de votre consultation préopératoire 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.

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.

RECHERCHE CLINIQUE
La recherche biomédicale représente un axe essentiel dans la prise en charge thérapeutique des patients. Notre établissement participe de manière active à 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, renoncer à cette participation en exprimant votre position par écrit.

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.
- Des espaces sont à votre disposition pour des entretiens individuels avec l'équipe soignante.

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 choisissez 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 les recevoir 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.

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Vos droits sont énoncés dans la Charte de la personne hospitalisée, disponible sur le site internet www.sante.gouv.fr et en cliquant ici ou en scannant ce QR code :

Vous pouvez en demander une version traduite de la charte en d'autres langues ou en braille auprès de l'accueil. 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.

MALTRAITANCE

Si vous êtes témoin ou victime de maltraitance, parlez-en à votre médecin ou au personnel de l'établissement pour un accompagnement et un signalement.

DROIT DES MALADES EN FIN DE VIE

La loi Claeys du 2 février 2016 vise à sauvegarder la dignité des patients, à proscrire l'acharnement thérapeutique et à respecter la volonté des patients en phase terminale. La clinique Beau Soleil s'engage à soutenir les patients en fin de vie et leurs familles avec l'aide de l'équipe de soins palliatifs.

DON D'ORGANES

En France, le don d'organes repose sur le principe du consentement présumé.
Chacun est considéré comme donneur d'organes sauf en cas d'inscription sur le registre national des refus, géré par l'Agence de la biomédecine.

PERSONNE DE CONFIANCE

Rôle : La personne de confiance vous soutient dans votre parcours médical, vous aide à vous informer, réfléchit avec vous aux décisions médicales, connaît vos directives anticipées, et vous représente auprès du personnel médical.
Choix : Choisissez votre personne de confiance parmi votre médecin, votre famille ou un proche. Remplissez le formulaire dédié, informez et faites signer la personne choisie. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

PERSONNE À PRÉVENIR

Cette personne, dont vous aurez communiqué les coordonnées lors de votre admission, sera informée de votre présence à la clinique et contactée en cas de besoin. Elle ne sera pas consultée pour votre projet thérapeutique.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour exprimer ses volontés de fin de vie si elle ne peut plus s'exprimer. Ces directives guident le médecin sur les traitements à appliquer. Vous pouvez rédiger vos directives à tout moment, sur papier libre ou en suivant un modèle indicatif. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.
Conservez vos directives dans votre dossier médical partagé, avec votre médecin, chez votre personne de confiance, un proche, ou sur vous-même en donnant des copies.
Pour demander des conseils ou rédiger vos directives anticipées, vous pouvez consulter un professionnel de santé, votre personne de confiance, proche ou famille, une association de patients ou d'accompagnement ou toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES

- Données collectées : administratives (sexe, date de naissance, adresse, numéro de sécurité sociale) et médicales (groupe sanguin, antécédents, allergies).
- Utilisation : pour l'organisation et la sécurité de votre prise en charge.
- Accès : réservé aux médecins et au personnel de la clinique, avec possible partage avec des médecins externes impliqués dans votre prise en charge.
- Stockage : sur des serveurs de la clinique ou de ses prestataires.

VOS DROITS

- Accès et rectification : vous pouvez vérifier et corriger vos informations.
- Opposition, portabilité et suppression : vous pouvez exercer ces droits en contactant le médecin responsable ou le Délégué à la Protection des Données (DPO) à dpo@languedoc-mutualite.fr.
- Réclamation : en cas de non-respect de vos droits, contactez la CNIL à 3 Place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

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, vapoter, consommer de l'alcool et produits illicites (décret 92-478 du 29 mai 1992) dans l'enceinte et aux abords de l'établissement. Des espaces fumeurs sont situés au niveau de chaque accueil (ambulatoire, hospitalisation, consultations).

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 dès votre entrée dans l'établissement.

De photographier ou filmer par le biais de visiocommunication notamment toute personne sans son consentement préalable.

D'introduire des animaux dans l'enceinte de l'établissement.

D'accéder aux locaux et passages réservés au personnel.

Des agents de sécurité sont présents 24h/24 pour veiller au respect de ces règles et sont à votre disposition en cas de besoin.

ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS, VOS PLAINTES, VOS RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, adressez-vous d'abord à votre praticien ou au responsable du service concerné. Si cette démarche ne vous satisfait pas ou n'est pas possible, envoyez un courrier au représentant de l'établissement, en mentionnant le nom et le prénom du patient. Votre demande sera traitée selon le Code de la Santé publique et vous recevrez une réponse pour organiser une rencontre avec le médiateur. Vous pouvez également être assisté par un représentant des usagers de la Commission Des Usagers - CDU de la clinique Beau Soleil.

La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle facilite les démarches et permet aux patients d'exprimer leurs doléances auprès des responsables de l'établissement. La CDU établit un lien entre le soignant et le patient et propose des améliorations à la direction.

Pour toutes observations/ réclamations/ plaintes ou événement indésirable associé aux soins, vous avez la possibilité de contacter par mail soit :

- La commission des usagers de la clinique : **relations.usagers@languedoc-mutualite.fr**
- Un des représentants des usagers de la clinique :

NOM	ASSOCIATION	EMAIL	TÉLÉPHONE
Monsieur GLANTZLEN	AVIAM	*contact.aviam-sud@orange.fr*	04 67 02 85 39
Madame GLANTZLEN	AVIAM	*contact.aviam-sud@orange.fr*	04 67 02 85 39
Madame QUILES	LIGUE CONTRE LE CANCER	*rejane.quiles@hotmail.fr*	06 84 64 56 57
Monsieur CERDA	UFC QUE CHOISIR	*contact@montpellier.ufcquechoisir.fr*	04 67 66 32 96

Si vous êtes satisfait de votre prise en charge, n'hésitez pas à nous faire parvenir vos témoignages via le questionnaire de satisfaction ou par mail à la Commission Des Usagers. Les équipes y seront très sensibles.

L'offre
de soins et de services régionale

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**
  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
1238 avenue JF Kennedy – ZAC des Croisières
84200 CARPENTRAS
Tél : 04 90 30 41 05
Mail : csd.carpentras@eovi.fr

Centre dentaire de Cavaillon
30, Cours Gambetta - 84300 CAVAILLON
Tél : 04 90 75 19 16
Mail : csd.cavaillon@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 2ème Division Blindée
30133 LES ANGLES
Tél : 04 90 31 69 00
Mail : csd.lesangles@eovi.fr

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

Daphné ACCOMPAGNEMENT à domicile

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 : pharmarcie-mutualiste@languedoc-mutualite.fr

POUR EN SAVOIR PLUS :

www.clinique-beausoleil.fr
www.aesio-sante.fr

CLINIQUE BEAU SOLEIL

149 rue de la Taillade
34070 Montpellier
Tél. 04 67 75 99 99
contact@languedoc-mutualite.fr

Établissement géré par AÉSIO Santé Méditerranée
membre du groupe AÉSIO Santé

MUTUALITÉ FRANÇAISE

AÉSIO Santé - Siège social : 173 rue de Bercy - CS 31802 - 75584 Paris Cedex 12. Union mutualiste régie par le Livre III du code de la mutualité. N° Siren 828 559 112.
Crédit photo : © AÉSIO Santé

AÉSIO SANTÉ
SOIGNER, ACCOMPAGNER, INNOVER