



L I V R E T D ' A C C U E I L



La clinique

Le Dr Gaston MÉTIVET a créé notre Établissement d'hospitalisation en 1947.

Établissement privé indépendant, la Clinique est détenue et dirigée par les praticiens. Leur implication au quotidien dans la **qualité du parcours de soins** est une signature de la Clinique.

Elle a évolué au fil des ans pour pouvoir proposer aujourd'hui une **offre de soins complète** et adaptée aux attentes des usagers et des tutelles.

Nos services de Médecine, Chirurgie et Obstétrique évoluent régulièrement afin de vous proposer la meilleure prise en charge possible.

Nos partenaires

La plupart de nos praticiens sont des médecins libéraux sous contrat d'exercice avec notre Établissement.

Le **laboratoire d'analyses médicales** et le **plateau d'imagerie** sont hébergés au sein de la Clinique mais fonctionnent de façon indépendante et coordonnée avec la Clinique Gaston MÉTIVET.

D'autres **prestataires extérieurs** (cabinets de kinésithérapie, anatomocytopathologie...) nous sont associés et complètent l'offre de soins.

Comment venir ?



48 Rue d'Alsace Lorraine
94100 Saint-Maur-des-Fossés



Tél : 01 49 76 76 49
Fax : 01 48 86 32 40



Bus : TVM, 107, 111, 112, 306 et 317

Arrêt Saint-Maur-Créteil/Le Parc de Saint-Maur



RER A direction Boissy-Saint-Léger
Arrêt Saint-Maur-Créteil/Le Parc de Saint-Maur
Grand Paris Express Ligne 15 sud



En voiture :

Autoroute A86 et A4





Bienvenue

La Clinique Gaston MÉTIVET est heureuse de vous accueillir.

Ce **livret d'accueil** vous aidera dans vos démarches et vous permettra de mieux connaître notre Établissement.

La vocation de ce document n'est pas de remplacer le dialogue avec les équipes médicales et soignantes mais de vous offrir un support écrit auquel vous pourrez vous référer.

Toutes nos équipes sont à votre écoute pour vous accompagner dans votre parcours de soins.

SOMMAIRE

• VOTRE PARCOURS	5
• PRISE EN CHARGE	14
• VOS DROITS	16
• CHARTES	20
• NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ	24
• SERVICES	26



Pôle Maternité

- Gynécologie
- Obstétrique
- Préparation à la naissance
- Ostéopathie



Pôle chirurgie

- Consultation d'anesthésie
- Cardiologie interventionnelle
- Digestive-viscérale
- Orthopédie et traumatologie
- Plastique et reconstructrice
- Rhumatologie interventionnelle
- Neurochirurgie : chirurgie du rachis
- Proctologie
- Stomatologie
- Gynécologie et Sénologie
- ORL
- Chirurgie du cancer : sénologie, urologie
- Chirurgie ophtalmologique dont rétine
- Chirurgie de la paupière
- Chirurgie urologique



Pôle Médecine

- Prise en charge de la douleur
- Cardiologie
- Vasculaire-angiéologie
- Gastro-Entérologie
- Médecine générale et à orientation gériatrique
- Médecine urologique : lithotritie et urétéroscopie
- Examens ophtalmologiques : OCT, fond d'œil, angiographie, champ visuel, échographie oculaire...
- Traitement ophtalmologique : IVT (DMLA), laser Excimer



Partenaires

- Imagerie : radiologie numérisée, échographie, IRM, mammographie, scanner
- Biologie : laboratoire d'analyse biologique et laboratoire d'anatomocytopathologie

Notre Établissement a signé de nombreuses conventions avec les acteurs du territoire de santé (cancérologie, réanimation,...) et participe activement à la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé de son bassin de santé.

Votre parcours

DÉCISION
D'HOSPITALISATION

1



2

PRÉADMISSION
ADMINISTRATIVE



3

CONSULTATION
PRÉANESTHÉSIQUE
SI NÉCESSAIRE



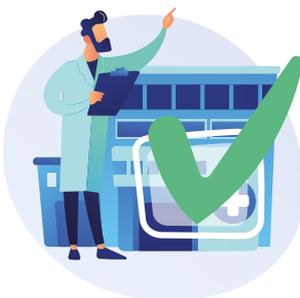
4

EXAMENS
ET CONSULTATIONS
COMPLÉMENTAIRES



5

ADMISSION



6

SÉJOUR
D'HOSPITALISATION



7

SORTIE





Votre parcours

1 PRÉPARER MON HOSPITALISATION



Quel que soit le type de séjour que vous effectuez dans notre Établissement, vous avez à fournir plusieurs informations qui permettent de constituer votre dossier.

Elles sont à transmettre avant votre admission ou au plus tard au début du séjour.

Ne pas oublier de :

- ✓ Mettre à jour votre carte vitale.
- ✓ Contacter votre mutuelle afin de connaître vos droits en matière de remboursement de certains suppléments hôteliers et dépassements d'honoraires des praticiens. La mutuelle, selon les cas, vous adressera un accord de prise en charge qui permettra de couvrir partiellement ou en totalité les frais complémentaires.
- ✓ D'apporter radiographies, résultats d'examens, courriers de votre médecin, certificats médicaux.

Pour l'hospitalisation des mineurs :

- ✓ Indiquer les coordonnées des personnes exerçant l'autorité parentale.
- ✓ La carte vitale mise à jour et/ou son attestation doit porter mention du nom de votre enfant en tant que votre ayant droit.
- ✓ Penser à remplir la fiche d'autorisation d'opérer signée par les deux parents.
- ✓ N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé et toutes les informations médicales même anciennes en votre possession concernant votre enfant (ordonnances, résultats d'analyses, radiographies, carte de groupe sanguin, lettre du médecin traitant, etc.).



Que devez-vous apporter ?

Les effets personnels nécessaires à votre séjour :

- Des sous-vêtements.
- Des vêtements de nuit, des chaussons, une robe de chambre.
- Votre linge et nécessaire de toilette : brosse et gobelet à dents, dentifrice, savon, shampooing, peigne et brosse à cheveux, rasoir, crème à raser, serviettes, gants, peignoir, etc.
- Votre boîtier de rangement pour vos prothèses dentaires, auditives, lentilles de contact, lunettes, etc.
- Des vêtements de jour : vous pouvez apporter des tenues confortables si vous ne souhaitez pas rester en pyjama ou chemise de nuit. La composition de votre valise devra tenir compte de votre durée d'hospitalisation.

Valeurs

Il est conseillé de venir à la clinique sans bijoux (même alliance), ni objets de valeur.

Au cas où vous seriez en possession d'objets de valeur (bijoux, chéquiers, cartes de crédit, clés d'appartement, etc...), nous vous recommandons de les confier à votre entourage. En cas de besoin, vous pourrez néanmoins déposer ces valeurs au coffre de la clinique, pour la durée de votre séjour, contre un inventaire de dépôt au bureau des admissions.

Si vous portez une prothèse dentaire amovible ou auditive, des verres de contact..., signalez-le à l'infirmière dès votre entrée, prenez soin de les ranger soigneusement dans votre table de nuit (ne jamais les déposer dans un mouchoir ou une serviette), pour éviter toute perte accidentelle.

Des boîtes réservées à cet effet pourront vous être remises si vous n'en disposez pas avec vous.

Au besoin confiez-les à un membre de votre famille.

La clinique ne saurait être tenue pour responsable de la disparition des objets qui ne sont pas sous sa garde (article L. 1113-4 du Code de la Santé Publique).

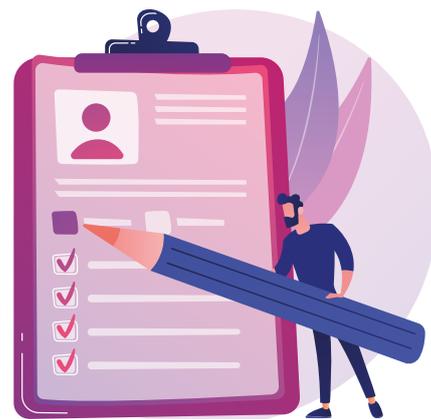


Votre parcours

2 VOTRE PRÉ-ADMISSION

Le service des admissions vous accueille :
du lundi au dimanche de 9h30 à 18h30
pour réaliser votre pré-admission.

Vous pouvez également réaliser votre pré-admission
en ligne via notre **portail patient**.



Votre pré-admission est **obligatoire**
pour organiser votre séjour.

Nous vous demandons d'effectuer votre
pré-admission dès que possible et au plus
tard avant votre consultation d'anesthésie.

Lors de la pré-admission, **vous pourrez**
demandeur une chambre particulière
qui vous sera attribuée sous réserve de
disponibilité dans le service le jour de votre
admission.

*Renseignez-vous auprès de votre organisme
complémentaire pour connaître vos garanties.*

Documents nécessaires à votre pré-admission :

- ✓ **PIECE d'IDENTITÉ** (passeport, carte d'identité ou carte de séjour)
- ✓ CARTE VITALE OU ATTESTATION DE DROITS À JOUR
- ✓ CARTE DE MUTUELLE
- ✓ CMU ou AME (attestation de moins de 3 mois)
- ✓ ACCIDENT DU TRAVAIL (Volet 1)
- ✓ JUSTIFICATIF DE DOMICILE de moins de 3 mois
- ✓ VOTRE ENFANT EST MINEUR : **L'autorisation d'opérer**, signée des deux parents titulaires de l'autorité parentale (selon l'article R.1112-35 du CSP), accompagnée de la copie de la pièce d'identité des deux parents (recto verso), ainsi que la copie de la pièce d'identité de l'enfant ou à défaut du livret de famille.
- ✓ MAJEUR PROTÉGÉ : **L'autorisation d'hospitalisation**, signée par le tuteur et le curateur ainsi qu'un justificatif de ses droits sur la personne, ainsi que ses coordonnées.

ATTENTION : le non-respect de ces consignes peut entraîner l'annulation de l'intervention par le chirurgien, l'anesthésiste ou l'établissement.

3 VOTRE CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé, une anesthésie loco régionale (ALR) ou une anesthésie générale doit être réalisée.

Pour cela vous devez réaliser une consultation préanesthésique qui doit être anticipée, au plus tard 48h avant l'intervention.

Lors de cette consultation, une évaluation avec l'anesthésiste permettra de définir la technique anesthésique la plus appropriée.

A l'issue de la consultation, des examens complémentaires seront peut-être nécessaires (consultations spécialistes, bilans sanguins...).

Prenez rendez-vous sur Doctolib : en tapant dans la barre de recherche

«Clinique Gaston MÉTIVET spécialité Anesthésie»

ou par téléphone : 01 43 53 56 24



4 VOS EXAMENS ET CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES



Lors de la consultation avec le praticien ou avec l'anesthésiste, des examens complémentaires peuvent vous être prescrits (bilans sanguins, radiologie, consultations spécialisées...).

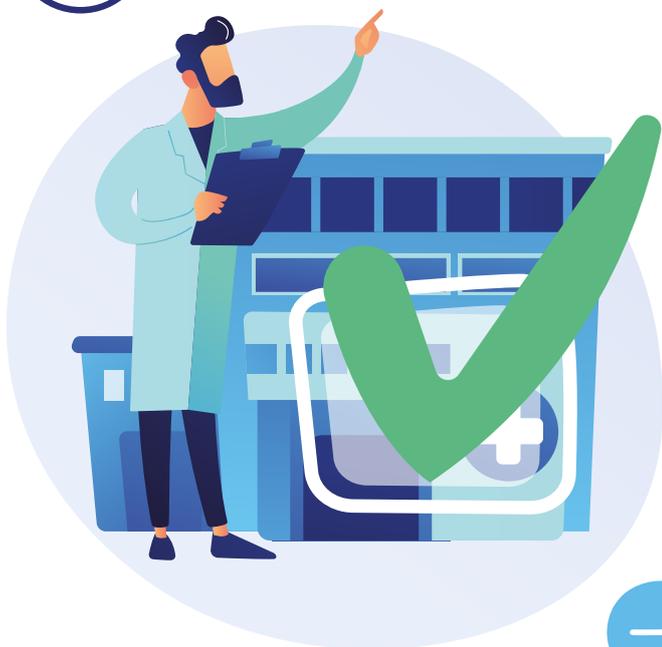
Veillez à bien effectuer ces examens qui conditionnent la suite de votre prise en charge, et à apporter les comptes rendus et imageries lors de votre séjour.



Votre parcours

5

LE JOUR DE VOTRE ENTRÉE : L'ADMISSION



Le jour et à l'heure prévue, présentez-vous à l'accueil de notre Établissement en signalant votre arrivée sur la borne d'accueil.

Un agent administratif vous recevra pour réaliser votre admission et valider les prestations complémentaires dont vous pouvez bénéficier dans notre établissement (chambre particulière, télévision, téléphone, codes WIFI, etc...)*

*Vous trouverez dans la brochure page 15 la présentation de ces prestations

Vous serez ensuite dirigé vers le service d'hospitalisation, où vous serez accueilli par un soignant.

Documents nécessaires à votre admission :

- CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ DU CHIRURGIEN
- DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Complété et signé



Complétée et signée



Vous êtes unique !

La Clinique Gaston MÉTIVET est engagée dans une démarche d'identitovigilance.

Cette dernière a pour objectifs la sécurité des soins et la volonté d'éviter les erreurs d'identification de patients. Les professionnels de notre Établissement s'assureront donc de votre identité tout au long de votre séjour.

À votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé ; il comporte uniquement des informations liées à votre identité.

Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

Soyez acteur de l'identitovigilance :

Dire votre nom, votre prénom et votre date de naissance à chaque étape de votre parcours (examen, soin, administration de médicament...) nous aide à vous garantir des soins sécuritaires.

6 SÉJOUR D'HOSPITALISATION : ORGANISATION DES SOINS

Une équipe pluridisciplinaire vous prendra en charge et assurera votre confort et votre sécurité tout au long de votre séjour.

Elle est composée :

- De votre médecin spécialiste responsable
- D'un cadre infirmier responsable de votre unité de soins
- D'infirmier(e)s (IDE)
- D'aides-soignant(e)s (AS)

D'autres professionnels contribuent à votre prise en charge :

- Agents de services hospitaliers (ASH)
- Brancardiers
- Agents administratifs

Vous pourrez reconnaître la qualification de ces professionnels grâce à leur badge d'identification.



Surveillance

L'organisation de votre journée va dépendre de la raison de votre hospitalisation et de l'évolution de votre état de santé.

Votre médecin et l'équipe soignante vous informent dès votre arrivée du déroulement de votre prise en charge et vous impliquent dans votre traitement et les soins réalisés.

Le personnel soignant veillera au bon déroulement de votre séjour, prodiguera les soins prescrits par le médecin référent et surveillera un ensemble de paramètres pour votre sécurité. N'hésitez pas à les solliciter pour toute question concernant votre prise en charge.

Vous pouvez également, vous ou vos proches, prendre rendez vous avec le médecin qui vous prend en charge en vous adressant au responsable du service ou à l'infirmière.

Je suis acteur de mon rétablissement

- *Je me dynamise dans certains actes et soins.
(parcours au bloc opératoire, toilettes, marche, installation au fauteuil...).*
- *Je change de position régulièrement y compris dans mon lit.*
- *Je porte mes lunettes, mon appareil auditif et de bonnes chaussures pour me déplacer.*



Votre parcours

7 VOTRE SORTIE

Préparer ma sortie

La sortie est une décision médicale prise en concertation avec le patient. Elle est anticipée dès la consultation chirurgicale ou médicale.

L'équipe vous accompagne dans l'organisation de votre sortie qu'elle soit à domicile ou dans une structure d'aval adaptée à la suite de votre convalescence.

Le médecin transmettra à votre médecin traitant, ou à l'établissement assurant la suite de votre prise en charge, toutes les informations nécessaires à votre suivi médical.

Le recours à des transports sanitaires (ambulances, VSL, taxis) est soumis à prescription médicale. Il n'est pas systématique et dépend de votre état de santé et situation personnelle.

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



Avant de quitter l'établissement ne pas oublier

De récupérer :

- Mes radiologies, résultats de laboratoire et autres documents médicaux.
- Mon traitement personnel, le cas échéant, auprès de l'équipe soignante.
- Lors de mon passage à l'accueil, les objets que j'aurais pu faire placer au coffre.

De remettre mon questionnaire de sortie dans la boîte aux lettres prévue à cet effet ou de le compléter en ligne.

N'oubliez pas de restituer tout équipement que la Clinique aurait mis à votre disposition.



Sortie administrative

Cette formalité est obligatoire et indispensable pour clôturer votre séjour.

Avant votre départ de la Clinique, dirigez-vous vers l'accueil et indiquez votre présence sur la borne. L'équipe d'accueil vous recevra pour effectuer les dernières formalités de sortie et pour régler les suppléments non pris en charge par votre caisse de Sécurité Sociale et par votre mutuelle.

Il reste à votre charge, le jour de votre sortie :

- La chambre individuelle, en fonction de la prise en charge de votre mutuelle.
- Le forfait journalier (commun à l'ensemble des établissements de santé).
- Le ticket modérateur.
- Les éventuels dépassements d'honoraires.

Les documents justificatifs de votre séjour vous seront remis (bulletin de situation, facture acquittée, etc.)

Les frais de séjour correspondent à l'ensemble des prestations réalisées dont les montants sont fixés par le Ministère de la Santé. L'ensemble des tarifs hospitaliers et des suppléments hôteliers de confort sont affichés à l'accueil. Plus d'informations sur www.ameli.fr

La clinique vous propose également le paiement en ligne sur votre espace patient sécurisé.

De retour à domicile

Respecter les consignes et les prescriptions médicales de votre médecin.

En cas de doute ou de problème, vous pouvez joindre votre praticien aux heures ouvrables, ou à défaut, le service qui vous a pris en charge.



Prise en charge

COMPRENDRE VOTRE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Vous êtes assuré(e) sociale(e)

> Frais fixés et pris en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire

Les frais de séjour et des soins dénommés « Groupes Homogènes de Séjour » (GHS) incluant :

- Les prestations d'accueil et d'hébergement
- Les prestations d'environnement technique
- Les prestations relatives aux produits sanguins et aux médicaments

Les actes médicaux :

- Les honoraires (sauf dépassement d'honoraires) frais de laboratoires, de radiographies...
- Les honoraires des praticiens sont fixés par l'assurance maladie en fonction de la classification commune des actes médicaux



> Frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle ou restant à votre charge

(à valider auprès de votre assurance complémentaire ou de votre mutuelle avant l'hospitalisation)

Le forfait journalier :

Il représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Vous êtes exempté(e) :

- Si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre
- Si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- Si vous êtes hospitalisée à partir du 6^{ème} mois de grossesse

Les dépassements d'honoraires :

Des dépassements d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés par certains praticiens exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2), avec votre accord préalable.

La chambre particulière que vous demandez, lorsqu'elle n'est pas prescrite pour raison médicale.

Les suppléments hôteliers que vous demandez, télévision, téléphone et autres prestations de confort. Les prestations spécifiques liées aux accompagnants : lits, repas.

Le ticket modérateur :

Il correspond à la partie des frais non remboursés par la sécurité sociale. Lorsque l'hospitalisation donne lieu à la réalisation d'un acte médical dont le tarif est inférieur à 120 €, l'assurance maladie prend en charge 80% des frais d'hospitalisation ; les 20% restants sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Vous n'êtes pas assuré(e) sociale(e)

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, une provision sur le coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

Vous devez régler la totalité des frais estimés d'hospitalisation pour toute la durée de votre séjour.

Préalablement à votre entrée dans l'Établissement, il vous sera demandé un règlement (par chèque, carte, espèces ou virement) correspondant au coût estimé de votre hospitalisation (soit le montant du devis remis par votre praticien).

SERVICE HÔTELIER



J'ai le choix entre partager ma chambre avec un autre patient et occuper une chambre particulière. Dès la phase de pré-admission, je peux indiquer mon souhait de chambre particulière.

L'attribution des chambres particulières se fait selon les disponibilités le jour de l'admission. Le nombre de chambres particulières étant limité, l'Établissement ne peut s'engager sur une disponibilité permanente.

Récapitulatif des prestations hôtelières proposées

PRESTATIONS

 Télévision	 Déjeuner
 Wifi	 Dîner
 Téléphone	 Repas accompagnant (déjeuner et dîner menu complet)
 Petit déjeuner	 Lit accompagnant (petit déjeuner inclus)

Tarifs TTC des chambres et prestations complémentaires : Cf. tableau récapitulatif en pièce jointe.



Vos droits

EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ,
DÈS VOTRE ARRIVÉE



Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'Établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.



Confidentialité et respect de l'intimité

L'ensemble du personnel de la Clinique est astreint au secret médical ou à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

Le personnel de l'établissement est formé et sensibilisé au respect de l'intimité du patient à tout moment de son séjour.



Directives anticipées

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement. Elles doivent être écrites, datées, signées et doivent être l'expression d'une volonté libre et éclairée.

Elles sont modifiables à tout moment.

La « **personne de confiance** » ne doit pas être confondue avec la « **personne à prévenir** ».

En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.



Si le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien n'interdit le patient à désigner la même personne pour les deux cas.



	Personne de confiance	Personne à prévenir
Combien ?	Une seule personne	Une ou plusieurs personnes Peut être la personne de confiance
Désignation ?	Par écrit par le patient.	Par écrit ou par oral par le patient, ou sur proposition d'un tiers si le patient est hors d'état de s'exprimer.
Qui recueille ?	L'équipe soignante	Le secrétaire des admissions
Comment	Par écrit + signature de la personne de confiance	Lors de la pré-admission
Participation aux décisions médicales concernant le patient ?	OUI , elle peut accompagner le patient s'il le souhaite. Lorsqu'il est hors d'état d'exprimer sa volonté, elle est consultée pour certaines décisions médicales (son témoignage prime sur tout autre).	NON , la personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours du séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.
Accès au dossier médical	NON (sauf procuration du patient)	NON (sauf procuration du patient)



Vos droits

PROTECTION DES DONNÉES – MISE EN ŒUVRE DU RGPD

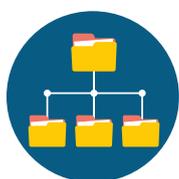


Le traitement de vos données

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre Établissement, un certain nombre de renseignements personnels vous sont demandés pour la gestion administrative, médicale et paramédicale ou sociale de votre dossier.

Ces données sont traitées informatiquement et doivent pour votre sécurité et la protection de votre vie privée être conformes aux dispositions posées par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en application de la réglementation européenne du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Elles sont traitées grâce à des logiciels conçus à cet effet avec des sous traitants liés aux respect des règles RGPD. L'accès aux données personnelles des patients n'est ouvert qu'au personnel habilité en vue de l'exécution de tâches qui lui sont confiées. Le personnel est tenu au secret professionnel et à la confidentialité.



La conservation des données traitées

Les données traitées sont conservées selon les dispositions des lois et règlements précités et avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers. Les durées de conservation varient selon les données traitées. La Clinique Gaston MÉTIVET respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation.



Droit de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et, les cas échéants, les rectifier, les compléter et les mettre à jour. Vous disposez également du droit d'opposition à leur utilisation et du droit d'effacement de ces données.

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) à l'adresse suivante : dpo@cliniquemetivet.com

En cas de besoin ou de contestation, vous pouvez également saisir l'autorité officielle de contrôle en adressant une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

DROITS DE LA PERSONNE MALADE

Loi du 4 mars 2002



Le droit du patient à l'information

La loi du 4 mars 2002 rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Vous pouvez également demander des informations complémentaires sur vos obligations financières en vous adressant au bureau des admissions ou à votre médecin.



Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient. Le consentement du mineur ou du majeur protégé doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur mineur reste toutefois soumis au consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale.

La sortie est une décision prise en concertation avec votre médecin référent. En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'Établissement de toute responsabilité.

Accès au dossier médical

(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'y accéder en faisant la demande auprès de la Direction par courrier accompagné d'une photocopie de votre pièce d'identité.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.



Chartes

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

(Annexe à la circulaire n°2006/90 du 2 mars 2006
relative aux droits des personnes hospitalisées)



- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 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.
- 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.
- 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.

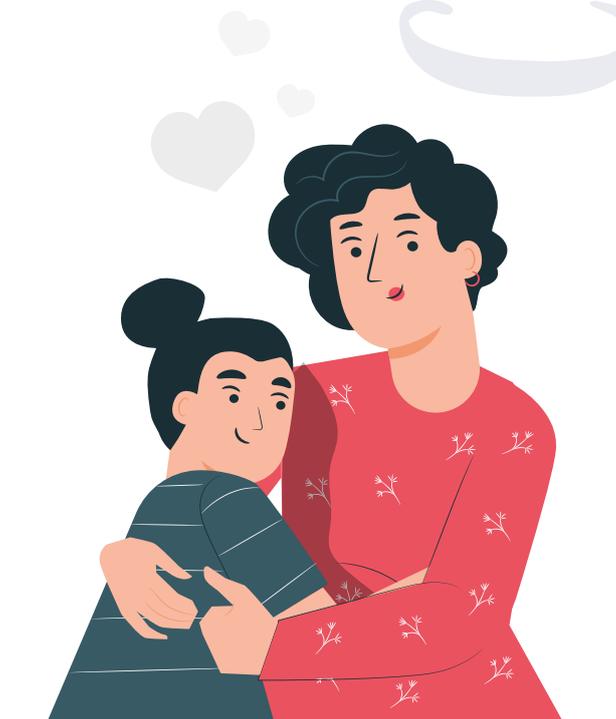
CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

- L'admission d'un enfant à la clinique ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- Les enfants et leurs parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- Les enfants sont admis dans une zone dédiée à la prise en charge pédiatrique équipée de jeux, loisirs, en fonction de leur âge, en toute sécurité.
- La clinique doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte de Bienveillance

Ce texte exprime les valeurs de la bienveillance des professionnels de l'établissement à l'égard des patients.

- À ma porte, toujours vous frapperez.
- À chaque fois, vous vous présenterez.
- Toujours courtois et polis, vous serez.
- Le vouvoiement et mon nom, vous respecterez.
- À la confidentialité et la discrétion, vous veillerez.
- Le matin, la lumière dans mes yeux vous éviterez.
- La porte, les volets et le rideau de séparation, lors de mes soins vous fermerez.
- Ma dignité, ma pudeur, mes habitudes, mon autonomie, toujours vous respecterez.
- De mes appareils (dentiers, lunettes, appareils auditifs), vous me parerez.





Nos engagements qualité

POLITIQUE QUALITÉ ET INSTANCES DE L'ÉTABLISSEMENT

Nos équipes médicales, soignantes et administratives ont pour mission de vous faire bénéficier d'une prise en charge optimale, dans les meilleures conditions d'accueil, de sécurité et de confort, tout en respectant vos droits, vos convictions et vos attentes.

Cette volonté repose sur une politique qualité élaborée conjointement au projet d'Établissement par une équipe pluriprofessionnelle qui compose le comité de pilotage Qualité (COPIL Qualité).

Celle-ci est élaborée à partir :

- Du projet d'établissement, du projet médical et des projets de soins, et des différentes instances (CLIN, CDU, CLUD...).
- Des orientations/enjeux de santé publique et des nouvelles obligations réglementaires.
- Des rapports d'inspection des organismes de contrôles.
- Des actions d'améliorations fixées au cours des procédures de certification.
- Des résultats des audits et des évaluations internes et externes.

Ce COPIL Qualité coordonne les actions des différentes instances compétentes :

- CLIN Comité de Lutte Contre Les Infections Nosocomiales.
- CLUD Comité de Lutte contre la Douleur.
- COMEDIMS Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux.
- CLAN Comité de Liaison Alimentation et Nutrition.
- CSTH Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.



La prise en charge de la douleur

Dans cet établissement, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) participe à l'amélioration de la prise en charge de la douleur. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Votre participation est essentielle, personne ne peut, ni ne doit se mettre à votre place. **Si vous avez mal, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante** ; en l'évoquant vous aidez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Votre douleur sera évaluée et les moyens les plus appropriés à votre situation seront proposés.

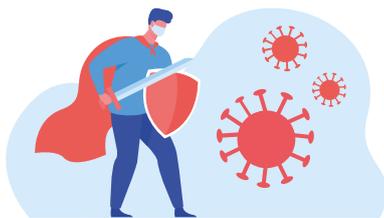
À la maison, n'attendez pas d'avoir mal : prenez vos antalgiques régulièrement selon la prescription médicale.

Extrait de l'article L1110-5 du Code de la Santé Publique : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »

Des patients et visiteurs vigilants	Des professionnels de santé vigilants
HÉMOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Signaler tout antécédent de transfusion • Apporter sa carte de groupe sanguin et les analyses complémentaires si nécessaire • Signaler au praticien tout problème de santé depuis la consultation • Vérifier que les papiers d'admission et documents administratifs comportent bien l'orthographe exacte de son nom et sa date de naissance 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'information du patient transfusé (conservation et accès aux données) • Respecter les pratiques transfusionnelles • Réaliser le contrôle prétransfusionnel • Votre médecin traitant sera informé d'une éventuelle transfusion
PHARMACOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre uniquement les médicaments autorisés et administrés par l'équipe soignante • Signaler lors de votre entretien avec le médecin et l'anesthésiste toute allergie aux médicaments ou effets secondaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les consignes de gestion et de prise des médicaments (stockage, péremption, heures de traitement...) • Surveiller et signaler les effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments
INFECTIOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'ensemble des consignes préopératoires : douche, ... • Respecter les consignes d'hygiène • Visiteurs : annulez votre visite si vous êtes souffrant 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les pratiques de stérilisation des instruments, blocs opératoires ... • Désinfecter l'environnement • Respecter les consignes d'hygiène
MATERIOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas toucher aux appareils 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler les instruments et matériels avant l'intervention • Signaler, enregistrer et analyser les incidents et accidents et mettre en œuvre les actions préventives et correctives
IDENTITOVIGILANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Dire votre nom, votre prénom et votre date de naissance à chaque étape de votre parcours (examen, soin, administration de médicament...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Scanner la pièce d'identité et l'insérer dans le dossier informatisé du patient lors de l'admission puis valider l'identité du patient dans le dossier information du patient • Poser un bracelet d'identification au patient dès l'entrée • Contrôler l'identité du patient lors de la réalisation de tout acte de soins



Nos engagements qualité



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Figurant parmi **les priorités de la Clinique Gaston MÉTIVET**, le programme de lutte contre les infections nosocomiales est coordonné par un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**.

Il définit une politique et un programme d'actions tendant à assurer la **prévention** et la **surveillance** des infections nosocomiales, la surveillance

de l'environnement, la formation et l'information des professionnels. Ces actions sont mises en œuvre par l'**Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)**.

Les règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de **qualité**.

Règle d'hygiène de base :

En tant que patient, vous êtes également un acteur de l'hygiène hospitalière : lavez-vous les mains aussi souvent que possible avec de l'eau et du savon ou de la solution hydroalcoolique et encouragez vos proches à le faire. S'il vous est demandé de porter un masque, assurez-vous de le placer correctement et de le manipuler le moins possible afin de garantir son efficacité.

Votre famille ou vos proches peuvent appliquer quelques règles simples pour le respect de l'hygiène :

- ✓ Ne pas toucher les perfusions et les instruments de soins
- ✓ Ne pas s'asseoir sur les lits.
- ✓ Emprunter les ascenseurs réservés aux visiteurs.
- ✓ Repousser leur visite en cas d'infection en cours (syndrome grippal, angine...).
- ✓ Limiter les visites en groupe qui multiplient les risques d'introduire des germes et respecter l'interdiction de visite pour les enfants de moins de 15 ans.
- ✓ Assurer l'hygiène des mains en effectuant une friction avec la solution hydroalcoolique mise à disposition dans l'Établissement.
- ✓ Dans certains cas, des précautions d'hygiène supplémentaires s'appliquent également aux familles et aux proches (tenue spécifique, port du masque, visites restreintes...). Elles leur seront signalées.

Qualité et sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins que vous recevez est notre préoccupation constante :

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'Établissement et suivis par le Comité de Pilotage qualité et gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Pour définir ses priorités d'actions la Clinique évalue régulièrement ses pratiques et ses organisations en s'appuyant sur différents outils (audits internes, patients traceurs, évaluations de pratiques professionnelles, questionnaires de satisfaction...) mais aussi sur les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des soins (IQSS).

La mesure et le suivi de la qualité des soins :

Comme tout Établissement de santé, la Clinique Gaston MÉTIVET est certifiée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Lors de la dernière visite, l'établissement a été certifié sans réserve par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site national Scope Santé :

www.scopesante.fr

La Commission Des Usagers

Ses missions :

- **Veiller** au respect des Droits des usagers.
- **Contribuer** à l'amélioration de leur prise en charge au sein de l'établissement.
- **Informers** les patients et/ou les ayants droit en cas de réclamation, en les recevant et en leur fournissant le cas échéant, toutes les informations pour les voies de recours possibles ou de conciliation dont ils disposent en cas de litige.

La liste des membres de la commission des usagers est affichée à l'accueil de l'établissement.

En pratique :

Pendant votre hospitalisation, vous ou vos proches pouvez demander à rencontrer un cadre ou la direction des soins en cas d'insatisfaction face au service rendu.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire un courrier à l'attention de la Direction.

La Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités du Code de la Santé Publique. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.



Gestion des plaintes et des réclamations

Si vous êtes ou n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser en priorité au cadre de santé ou référent du secteur où vous êtes hospitalisé(e). Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez adresser un courrier à la Direction de la Clinique Gaston MÉTIVET.

Nous veillerons à ce que la réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

Vous pouvez aussi nous faire part de votre satisfaction et de vos remerciements. Les professionnels qui ont à cœur d'améliorer en permanence la prise en charge des patients y sont très sensibles.

Votre avis nous intéresse

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité et votre prise en charge à la clinique :

- **Un questionnaire de sortie** sera disponible en ligne ou remis pendant votre séjour. Vous devez le déposer à la fin de votre hospitalisation dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet.
- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être sollicité par mail par la **Haute Autorité de Santé (HAS)** pour donner votre point de vue sur la qualité de la prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Ce questionnaire s'inscrit dans la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés **e-Satis**, à laquelle notre établissement participe activement.

Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse mail au bureau des admissions lors des formalités d'entrée.

PRESTATIONS HÔTELIÈRES

TÉLÉPHONE

Vous pouvez demander à l'accueil de la Clinique à bénéficier d'une ligne de téléphone directe (tarifs à l'accueil). Vous pourrez communiquer le numéro à vos proches qui pourront ainsi vous appeler sans passer par le standard de la clinique.



Horaires du standard (pour l'obtenir, veuillez composer le 9) :

Semaine : 7h15 à 20h00 / Dimanches et fériés : 9h00 à 20h00

Les communications téléphoniques font l'objet d'un enregistrement informatique vous permettant d'obtenir l'édition d'un justificatif détaillé de votre facturation sur demande.

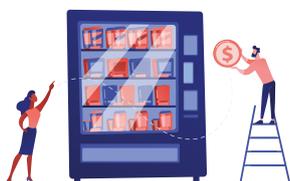
Ces justificatifs ne sont conservés que 2 mois ("Loi Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978").

CHAMBRE

Veillez indiquer votre souhait de chambre particulière dès votre pré-admission afin que nous puissions au mieux répondre à vos attentes.



DISTRIBUTEURS



Au niveau du hall d'accueil : deux distributeurs, l'un de boissons chaudes et froides, et l'autre de confiseries et boissons sont à votre disposition.

REPAS

Nos repas sont préparés avec le plus grand soin. Chaque jour un menu différent vous sera proposé en tenant compte de vos contraintes alimentaires et médicales. Votre choix vous sera demandé par l'aide-soignante la veille pour le lendemain.

Les repas seront servis à partir de :

- **08h00 pour le petit-déjeuner**
- **12h30 pour le déjeuner**
- **18h30 pour le dîner**



TÉLÉVISION



Vous pouvez bénéficier de notre offre télévision sur demande auprès de l'accueil.

Dans les chambres à deux lits, un casque audio vous sera fourni, afin de préserver le repos de votre voisin.

Les tarifs sont à votre disposition à l'accueil. L'activation de la télévision sera réalisée suite au prépaiement.

WIFI

Vous pouvez bénéficier de notre réseau WIFI en demandant les codes d'activation à l'accueil. Le WIFI est en prépaiement, les tarifs sont à votre disposition à l'accueil.



MON QUOTIDIEN

ACCOMPAGNANT

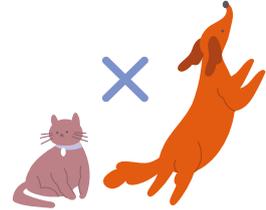
Sous réserve d'absence de contre-indication médicale, la présence d'un accompagnant de nuit peut être demandée en chambre particulière. Le tarif du lit accompagnant inclut le prix du petit-déjeuner.



L'ensemble des repas peut être pris sur place à condition d'en faire la demande, dans la mesure du possible, la veille auprès du personnel du service. Les tickets sont en vente à l'accueil, en pré-paiement.

ANIMAUX

Les animaux ne sont pas acceptés au sein de notre Établissement.



NUISANCES SONORES

Le silence constitue l'un des éléments de confort et de rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé ainsi qu'à vos visiteurs de le respecter.



VISITES

La clinique est un lieu de soins où doivent être respectées impérativement les règles générales d'hygiène, de tranquillité et de sécurité.

Les visites de vos proches sont autorisées, tous les jours, entre 13h et 20h mais limitées à 2 personnes à la fois par chambre.

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés comme visiteurs.

Les personnes présentant des signes de maladie infectieuse (rhumes, bronchites...) sont invitées aussi à ne pas venir visiter les hospitalisés.

Les portes de la clinique sont fermées à 20h.



CULTE



Sur votre demande, un ministre du culte pourra vous rendre visite.

Veuillez le signaler aux cadres du service, une liste des ministres du culte vous sera mise à disposition.

FLEURS



Pour des raisons d'hygiène, nous vous rappelons que les fleurs, les plantes en pot, sont interdites dans les chambres.

INTERPRETE

En cas de besoin, un interprète pourra être mis à votre disposition. Se renseigner auprès du cadre de santé.



SÉCURITÉ

ASCENCEURS : L'accès des ascenseurs n'est pas autorisé aux enfants non accompagnés.

INCENDIE : En cas d'incendie, ne pas vous affoler : attendez dans votre chambre, porte fermée, les consignes qui vous seront données par le personnel. Celui-ci est formé à cet effet. Des plans d'évacuation sont affichés dans chaque étage.

TABAC : Il est interdit de fumer dans les chambres ainsi que dans tous les services de la Clinique

DÉGRADATIONS : Toute dégradation sera à la charge de son auteur. Nous vous demandons de prendre soin du mobilier et du matériel mis à votre disposition.

TELEPHONES PORTABLES : Nous vous rappelons que l'usage des téléphones mobiles est interdit dans l'enceinte du bâtiment. Ils doivent être maintenus en position arrêt car ils peuvent être responsables d'interférences avec les dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques. (Circulaire du Ministère de la Santé DH/EM n°40 du 9 octobre 1995).

VALEURS : Il est conseillé de venir à la clinique sans bijoux (même alliance), ni objets de valeur. Au cas où vous seriez en possession d'objets de valeur (bijoux, chèquiers, cartes de crédit, clés d'appartement, etc...), nous vous recommandons de les confier à votre entourage. En cas de besoin, vous pourrez néanmoins déposer ces valeurs au coffre de la clinique, pour la durée de votre séjour, contre un inventaire de dépôt au bureau des admissions. Si vous portez une prothèse dentaire amovible ou auditive, des verres de contact..., signalez-le à l'infirmière dès votre entrée, prenez soin de les ranger soigneusement dans votre table de nuit (ne jamais les déposer dans un mouchoir ou une serviette), pour éviter toute perte accidentelle. Des boîtes réservées à cet effet pourront vous être remises si vous n'en disposez pas avec vous. Au besoin confiez-les à un membre de votre famille. La clinique ne saurait être tenue pour responsable de la disparition des objets qui ne sont pas sous sa garde (article L. 1113-4 du Code de la Santé Publique).



CLINIQUE
GASTON
MÉTIVET

48 Rue d'Alsace Lorraine - 94100 SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS

Tél : 01 49 76 76 49 | Fax : 01 48 86 32 40

www.cliniquemetivet.com