



## édito de la direction

Madame,  
Monsieur,

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

Nous avons conscience que votre hospitalisation suscite un certain nombre de questions pratiques pour lesquelles vous souhaitez des réponses claires. Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

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

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

Notre volonté est de rester constamment à votre écoute. Votre avis et votre participation active seront régulièrement sollicités. À cet effet, il vous sera proposé, à la fin de votre séjour, de remplir un questionnaire de satisfaction. Ce dernier nous permet de recueillir vos appréciations, suggestions et/ou commentaires afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

**La Direction et l'ensemble des équipes de la Clinique Via Domitia vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.**



# sommaire

## 01 . la clinique via domitia

- ..... présentation de la clinique / 4
- ..... l'offre de soins / 6

## 02 . votre séjour

- ..... préparez votre séjour / 8
- ..... conditions de séjour / 11
- ..... vos médicaments à la clinique / 14
- ..... votre sortie / 15

## 03 . vos droits

- ..... désignation d'une personne à prévenir / 17
- ..... désignation de la personne de confiance / 17
- ..... prise en charge des mineurs / 17
- ..... prise en charge des majeurs protégés / 17
- ..... rédaction de vos directives anticipées / 18
- ..... sécurité et vidéosurveillance / 18
- ..... protection de vos données personnelles / 19
- ..... dossier médical / 20
- ..... plaintes et réclamations / 20

## 04 . nos engagements

- ..... la charte de la personne hospitalisée / 22
- ..... la charte de l'enfant hospitalisé / 23
- ..... démarche qualité et sécurité des soins / 24
- ..... la lutte contre les infections liées aux soins / 25
- ..... transfusion et produits sanguins / 26
- ..... prise en charge de la douleur / 26

## annexes



# 01 . la clinique via domitia

..... présentation de la clinique / 4

..... l'offre de soins / 6



# présentation de la clinique

**La Clinique Via Domitia est un établissement de santé privé, médico-chirurgical, membre du groupe Clinipole, présidé par le Docteur Serge Constantin.**

La Clinique Via Domitia fait partie du Pôle Santé Public-Privé Louis Serre à Lunel (34). Le Pôle Santé, inauguré en 2007, résulte de la volonté des différents acteurs de santé de Lunel de mettre en commun leurs services sur un lieu unique afin de mieux répondre aux besoins de santé du bassin de population Lunellois. La Clinique Via Domitia travaille en étroite collaboration avec l'Hôpital de Lunel, le Centre de Radiologie, le Laboratoire d'analyses et le Centre d'hémodialyse.

Depuis, elle n'a cessé de se développer et de se moderniser pour offrir une prise en charge de qualité avec comme priorités l'efficacité médicale et la considération de l'être humain.

***" La Clinique n'a cessé de se développer et de se moderniser pour offrir une prise en charge de qualité. "***

La Clinique Via Domitia est un établissement de santé privé, disposant d'un service d'urgences et d'un service de chirurgie, dont les prises en charge peuvent se dérouler en ambulatoire ou en hospitalisation complète.

Engagé depuis de nombreuses années dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins offerts aux patients, l'établissement a été accrédité en 2003 puis certifié en 2007, en 2011 et en 2016 par la Haute Autorité de Santé (HAS).

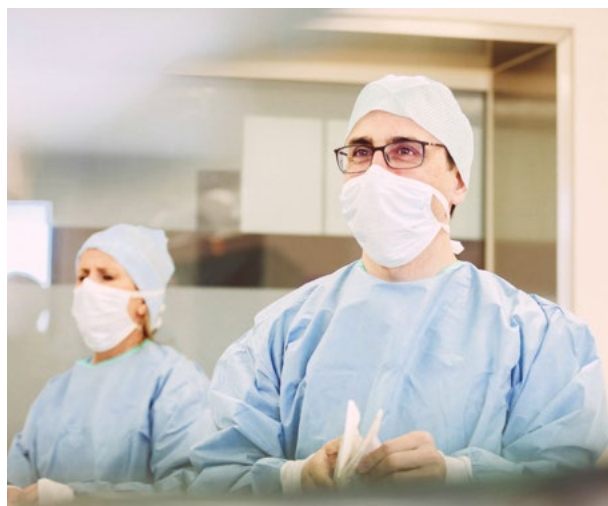
Les spécialités médicales et plateaux techniques rassemblées au sein de la Clinique Via Domitia permettent une approche complète de votre santé avec une prise en charge personnalisée

par une équipe pluridisciplinaire. Près de 100 médecins et chirurgiens spécialisés assurent sur site des consultations, des interventions chirurgicales, la prise en charge des urgences et le suivi de votre hospitalisation.

Le service des Urgences de la Clinique Via Domitia a ouvert en 2012. Il est l'un des plus importants services d'urgences privés de l'Hérault avec près de 30 000 passages par an. La création de ce service a permis de faciliter et de raccourcir le temps de prise en charge pour les habitants du bassin lunellois et de ses alentours.

Ce service s'appuie sur les différents spécialistes et sur le plateau technique complet de la Clinique Via Domitia et du Pôle Santé Louis Serre, comprenant un service d'imagerie avec scanner et IRM, un bloc opératoire équipé de 6 salles d'intervention ainsi que d'un laboratoire d'analyses.

Plusieurs médecins spécialistes et chirurgiens, radiologues et biologistes, assurent à tour de rôle une astreinte pour la permanence des soins.



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

Le Groupe Clinipole est un acteur majeur de soins privés en Occitanie (2<sup>e</sup> groupe familial de soins privés). Il compte 26 établissements couvrant la plupart des disciplines médicales et privilégiant la complémentarité de l'offre de soins pour une meilleure prise en charge du patient. Il est précurseur et spécialiste dans les partenariats public-privés pour maintenir et développer une offre de soins de qualité.

Expert du secteur sanitaire et médico-social, il développe également ses activités dans le domaine des seniors avec les résidences services seniors Occitalia, et dans le domaine du bien-être, de l'hôtellerie et de la restauration.

[groupeclinipole.fr](http://groupeclinipole.fr)



# L'offre de soins

**Grâce à la complémentarité des compétences et des techniques médicales, la Clinique Via Domitia propose une offre de soins polyvalente permettant une prise en charge pluridisciplinaire que ce soit dans le cadre des consultations, des urgences, d'une prise en charge en ambulatoire ou d'une hospitalisation complète.**

L'efficacité des soins repose sur la compétence de nos médecins spécialistes, leur expérience et leur complémentarité ainsi que sur l'équipe paramédicale. Des équipements technologiques

modernes sont à leur disposition pour confirmer les diagnostics et mettre en œuvre les traitements.

**L'établissement labélisé GRACE, utilise le protocole RAC (Réhabilitation Améliorée après Chirurgie).** Ce dispositif permet aux patients de recouvrer le plus rapidement possible leurs capacités physiques et psychiques et d'être acteur de leur propre sécurité en anticipant la préparation de la période de réhabilitation après leur intervention.

## ◆ Spécialités chirurgicales

- Endoscopie digestive et bronchique
- Esthétique et réparatrice
- Ophtalmologie
- ORL
- Orthopédie et traumatologie
- Rachis
- Stomatologie
- Urologie
- Vasculaire
- Viscérale
- Dentaire

## ◆ Spécialité paramédicale

- Kinésithérapie

## ◆ Spécialités médicales

- Angiologie
- Cardiologie
- Endocrinologie
- Esthétique
- Gastro-entérologie
- Neurologie
- Pneumologie
- Médecine du sport
- Rhumatologie
- Hématologie

## ◆ Spécialités médicotekniques

- Anesthésie
- Biologie médicale
- Radiologie, Scanner, IRM, Échographie Mammographie



## 02 . votre séjour

- ..... préparez votre séjour / 8
- ..... conditions de séjour / 11
- ..... vos médicaments à la clinique / 14
- ..... votre sortie / 15



## préparez votre séjour

Afin de préparer au mieux votre séjour, vous devez au préalable réaliser votre consultation de pré-anesthésie et votre pré-admission. Un « passeport patient », adulte ou mineur, vous sera remis lors de votre consultation avec votre chirurgien. Il contient l'ensemble des documents essentiels à vos démarches administratives et à votre prise en charge. Veillez à le garder avec vous à chaque étape de votre séjour.

### VOTRE CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE :

Avant votre hospitalisation, vous devez obligatoirement réaliser votre consultation de pré-anesthésie. Pour cela, veuillez vous munir des documents suivants :

- ✓ Une pièce d'identité : carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité ou livret de famille ou permis de conduire 2<sup>e</sup> génération,
- ✓ Votre carte vitale et l'attestation papier relative à vos droits en cours de validité mentionnant votre médecin traitant déclaré. Afin de faciliter vos démarches, une borne est disponible à l'accueil de l'établissement pour la mise à jour de votre carte vitale,
- ✓ Votre carte de mutuelle ou l'attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), complémentaire ou l'attestation d'AME (Aide Médicale Etat),
- ✓ Votre questionnaire de pré-anesthésie dûment complété,
- ✓ Vos derniers résultats de bilans et d'examens médicaux (bilans sanguins, urinaires, examens cardiologiques, radiographiques, etc.) si votre praticien vous les a demandés,
- ✓ Vos ordonnances de traitements en cours datant de moins de 1 an,
- ✓ Pour les patients mineurs, le carnet de santé,
- ✓ Un moyen de paiement.

### VOTRE PRÉ-ADMISSION :

À la suite de votre consultation de pré-anesthésie, vous devrez réaliser votre pré-admission. Le service des pré-admissions se situe au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment B. Il vous accueille du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h30.

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

- ✓ Votre pièce d'identité : votre carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité ou livret de famille ou permis de conduire 2<sup>e</sup> génération,
- ✓ Votre carte vitale et l'attestation papier relative à vos droits en cours de validité en mentionnant votre médecin traitant déclaré,
- ✓ Votre carte de mutuelle ou l'attestation de prise en charge de votre complémentaire santé ou votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), complémentaire ou l'attestation d'AME (Aide Médicale Etat),
- ✓ Votre formulaire de désignation d'une personne de confiance et d'une personne à prévenir, complété et signé par vous-même et par la personne que vous avez désignée,
- ✓ Votre consentement éclairé d'intervention et votre consentement éclairé d'anesthésie signés,
- ✓ L'information et le recueil de consentement sur l'utilisation de vos données personnelles,
- ✓ L'autorisation parentale d'opérer pour les patients mineurs, signée par les deux titulaires de l'autorité parentale et un justificatif en cas d'impossibilité d'obtenir l'une des deux signatures,
- ✓ Votre livret de famille pour la prise en charge des patients mineurs,
- ✓ L'autorisation d'opérer pour les majeurs sous tutelle et le jugement de placement sous tutelle,
- ✓ Le formulaire d'engagement hôtelier dûment complété.





## DÉMARCHES AUPRÈS DE VOTRE MUTUELLE

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

**Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne (hors France), vous devez vous munir :**

- de votre passeport ou d'une pièce d'identité,
- de votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80%),
- d'une prise en charge de votre caisse d'assurance privée, mentionnant entre autre sa durée de validité et les prestations prises en charge.



## Tarification

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

Vous trouverez en annexe les tarifs appliqués dans notre établissement, concernant les divers suppléments, non pris en charge par l'assurance maladie.

## Honoraires

Les honoraires des praticiens du secteur II sont libres. Votre médecin peut vous demander un dépassement d'honoraire fixé en fonction de la technicité de ses actes, de son expérience ou de sa renommée.

Les dépassements peuvent éventuellement être pris en charge en totalité ou partie par votre complémentaire santé.





## À VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

Présentez-vous à l'accueil principal de la Clinique, selon l'horaire qui vous a été communiqué lors de l'appel de la veille.

L'accueil principal se situe au rez-de-chaussée du bâtiment A, et vous accueille du lundi au vendredi, de 6h30 à 19h00.

Le personnel d'accueil se tient à votre disposition pour vous renseigner, vous guider, et recueillir l'ensemble de vos remarques et suggestions.

### Bien vous identifier, c'est assurer votre sécurité

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge, votre identité est primordiale. Pour éviter toute erreur, nous vous demandons de présenter une pièce d'identité officielle lors de vos formalités administratives, et de vérifier systématiquement l'orthographe de vos noms et prénoms.

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

## Vos effets personnels

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

- 2 grandes serviettes propres,
- 1 paire de pantoufles propres ou neuves,
- 1 brosse à dents neuve,
- 1 dentifrice,
- 1 gel douche,
- 1 shampoing,
- 1 brosse à cheveux.

*Évitez de prendre avec vous tout objet de valeur. La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.*

### Avant votre venue dans notre établissement, vous devez ...

- ✓ Récupérer à votre pharmacie le traitement prescrit par votre médecin ainsi que les accessoires (béquilles, attelle, etc.) qui seront nécessaires aux suites de votre intervention. Veillez à ranger vos ordonnances dans votre dossier de suivi.
- ✓ Anticiper la venue d'une infirmière libérale à votre domicile pour les suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé.
- ✓ Anticiper vos rendez-vous avec un kinésithérapeute pour les suites de votre intervention, si votre médecin vous l'a demandé.

## conditions de séjour

L'équipe qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Par leurs qualités humaines et leur professionnalisme, les médecins et l'ensemble du personnel ont le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

### VOTRE CHAMBRE

**Votre séjour s'effectue dans une chambre individuelle ou double, bénéficiant de tout le confort nécessaire.**

L'affectation d'une chambre particulière, si vous en avez fait la demande, dépendra des disponibilités dans le service. Si vous êtes hospitalisé(e) en chambre double, dans un souci de respect de la confidentialité des informations vous concernant, le médecin et/ou le personnel peuvent vous recevoir dans un bureau.

L'ensemble de nos chambres sont climatisées. Pour assurer l'efficacité de la climatisation, veillez à maintenir portes et fenêtres fermées.

### À savoir

**Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais relatifs à votre chambre. Avant votre hospitalisation, rapprochez-vous de la mutuelle dont vous dépendez afin de connaître les modalités de prise en charge de votre séjour (tarifs annexés à ce livret).**



### ACCOMPAGNANT

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

**En chambre double, aucun accompagnant n'est autorisé à dormir.**

### ASSISTANTE SOCIALE

Dans le cadre de votre hospitalisation à la Clinique Via Domitia, une assistante sociale assure une permanence tous les mercredis de 09h00 à 12h00, afin de vous accompagner et de vous orienter dans vos démarches.

Si vous souhaitez bénéficier de ses services, nous vous invitons à vous rapprocher du responsable de votre service de soins.

### BOISSONS ET SNACKS

Un distributeur automatique de boissons, sandwiches et friandises est à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment A.

### CULTE

Chaque patient peut recevoir la visite du ministre du culte de son choix. Des coordonnées sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel de votre service de soins.

### DÉCHETS

Des corbeilles sont à disposition des patients dans les salles de bain et dans les chambres. Il est interdit de jeter tout objet dans les sanitaires.

## FAUTEUIL ROULANT

Si besoin, des fauteuils roulants sont disponibles sur demande, au premier étage du bâtiment A, pour vous aider dans vos déplacements au sein de la Clinique.



## HYGIÈNE

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

L'hygiène des mains, pour les patients, les visiteurs et le personnel, est primordiale.

Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans les chambres, ainsi que dans l'ensemble de l'établissement.

## OBJETS DE VALEURS

**Conformément à l'article R1113-1 du code de la santé publique, il est conseillé de n'avoir pour objet que des choses mobilières dont la nature justifie la détention par la personne admise durant son séjour dans l'établissement.**

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de valeurs ou d'objets laissés dans les chambres (bijoux, argent, téléphone, carte bancaire...).

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez déposer vos objets de valeur au personnel de votre service de soins, pour remise au coffre de l'établissement.

## PROTHÈSES

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

## REPAS

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

Les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :

- petit-déjeuner : à partir de 7h30
- déjeuner : à partir de 12h00
- dîner : à partir de 18h45

**La consommation d'alcool est strictement interdite dans les services de soins.**

Les accompagnants des patients bénéficiant d'une chambre particulière et désirant prendre les petits déjeuners et/ou dîners en chambre sont invités à se rapprocher de l'accueil de l'établissement, afin de prendre connaissance des modalités de prise des repas (tarifs annexés à ce livret). Un seul repas supplémentaire peut être servi dans la chambre du patient.

La cafétéria, ouverte à tous, est située au rez-de-chaussée du bâtiment A. Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 11h30 à 14h15.

## TABAC

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

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

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



## TÉLÉPHONE

Téléphone en chambre : le jour de votre admission et à votre demande, il vous sera remis un code confidentiel, qui vous permettra de communiquer librement 24h/24, tout en respectant le calme et l'intimité des lieux (tarifs annexés à ce livret).

L'accueil de la Clinique Via Domitia est ouvert de 6h30 à 19h00, du lundi au vendredi.

Pour tout renseignement au cours de votre séjour, composez le 9 depuis le téléphone de votre chambre.

## TÉLÉVISION

La télévision est gratuitement mise à disposition des patients bénéficiant d'une chambre particulière, en hospitalisation ou en ambulatoire.

En chambre double, la télévision est un service payant. Si vous souhaitez en bénéficier, nous vous invitons à vous rapprocher de l'accueil principal pour prendre connaissance des conditions.



## VISITES

Les visites peuvent avoir lieu chaque jour entre 11h00 et 20h00. La porte principale de la Clinique ferme à 21h00.

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

# vos médicaments à la clinique

## Je vais être hospitalisé, que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- Apportez vos dernières ordonnances,
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance.

Si cette hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

## Que dois-je faire de mes médicaments ?

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

Vos traitements vous seront rendus à votre sortie !

## Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

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

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de la Clinique et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.

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

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés ne sont plus utiles. **Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction ! Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical !**

Exceptionnellement, si la pharmacie de la Clinique ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés pendant 48h, le temps que la pharmacie de la Clinique les commande.

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

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

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

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter la Clinique.

Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

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

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

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

## De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...

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

---

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de la Clinique.

## votre sortie

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

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

Avant votre départ, vous devrez effectuer vos formalités administratives de sortie et procéder au règlement des frais éventuels. Pour cela, présentez-vous à l'accueil principal de l'établissement. Pour toute sortie après 18h30, vous devrez réaliser ces formalités le lendemain de votre sortie.

Veillez à ne pas oublier d'objets personnels dans votre chambre, et à ne pas emporter d'objets de la Clinique dans vos bagages.

Dans le cadre de l'amélioration permanente de nos prises en charge, l'établissement met à votre disposition un questionnaire de satisfaction. Pensez à le compléter et à le remettre au personnel du service de soins ou à l'accueil de l'établissement.

Pour votre sécurité, nous vous rappelons que vous devez impérativement être accompagné pour votre retour à domicile. Pour la prise en

charge des mineurs, en cas de retour en voiture, deux adultes doivent être présents.

Afin d'assurer votre suivi post-opératoire, un(e) infirmier(e) du service vous contactera le lendemain de votre sortie afin de suivre l'évolution de votre état votre santé et de répondre à vos éventuelles questions.



### À savoir

**Le médecin est responsable médicalement et financièrement de sa prescription de transport. Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire. Il vous prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé (ambulance, VSL, taxi, transports en commun, voiture particulière). Il est obligatoire que la prescription de transport soit faite avant votre déplacement pour la prise en charge de ces frais. Elle est délivrée par votre médecin (votre médecin généraliste ou le spécialiste que vous consultez). Aucune régularisation ne pourra être faite a posteriori.**



### Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de :

- ✓ Demander vos ordonnances de sortie et votre lettre de liaison,
- ✓ Vérifier qu'un futur rendez-vous de consultation post-opératoire ait bien été prévu avec votre praticien,
- ✓ Récupérer vos radiographies et vos résultats d'examen,
- ✓ Vérifier que vous n'oubliez aucun effet et/ou objet personnel dans votre chambre,
- ✓ Récupérer les médicaments que vous nous avez confiés à votre arrivée.

## 03 . vos droits

- ..... désignation d'une personne à prévenir / **17**
- ..... désignation de la personne de confiance / **17**
- ..... prise en charge des mineurs / **17**
- ..... prise en charge des majeurs protégés / **17**
- ..... rédaction de vos directives anticipées / **18**
- ..... sécurité et vidéosurveillance / **18**
- ..... protection de vos données personnelles / **19**
- ..... dossier médical / **20**
- ..... plaintes et réclamations / **20**





## désignation d'une personne à prévenir

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

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

## désignation de la personne de confiance

### ART L.1111- 6 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous pouvez, si vous le souhaitez et si vous êtes majeur, désigner une « personne de confiance ». La personne de confiance que vous désignez représente l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé tout au long de votre prise en charge. Elle est tenue de respecter la confidentialité des informations qui lui seront transmises vous concernant, et peut, selon vos souhaits :

- Partager le secret médical des informations vous concernant,
- Assister à vos côtés aux entretiens médicaux,
- Vous accompagner dans vos démarches et dans vos prises de décisions,
- Être consultée dans le cas où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté,
- Être consultée dans le cas où vous ne pourriez pas recevoir une information.

## prise en charge des mineurs

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

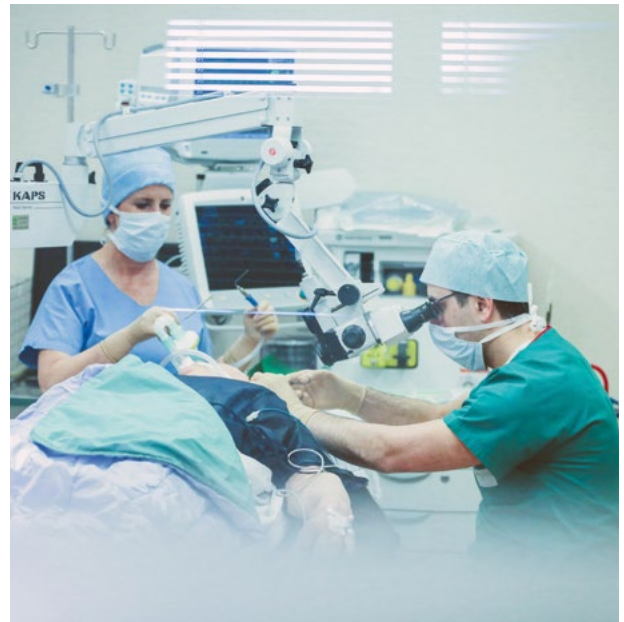
À cet effet, un formulaire d'autorisation d'opérer un patient mineur vous est communiqué dans le passeport patient, remis à l'occasion de la consultation avec votre praticien.

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

## prise en charge des majeurs protégés

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

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



## rédaction de vos directives anticipées

### ART L.1111- 11 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

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

Pour être valables, ces directives doivent être écrites, datées, signées et vous devez vous identifier clairement (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Ces directives anticipées sont valables sans limite de temps. Elles peuvent être rédigées à tout moment, par tout patient majeur.

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

La rédaction de directives anticipées n'est pas obligatoire.

## sécurité et vidéosurveillance

L'établissement est doté d'un système de détection incendie et de mise en sécurité.

L'ensemble du personnel est régulièrement formé et entraîné pour intervenir en cas d'alerte.

Pour votre sécurité, la Clinique Via Domitia est équipée d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.



# protection de vos données personnelles

## R.G.P.D : RÉGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, nous serons amenés à traiter des informations médicales et administratives à caractère personnel vous concernant. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à votre prise en charge dans notre établissement.

Ces informations personnelles vous concernant seront conservées et enregistrées dans un fichier informatisé et/ou papier sécurisé.

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

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

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

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

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à un usage interne et, le cas échéant, à nos sous-traitants. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de

confidentialité, et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

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

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

- Par voie électronique : [dpo@groupeclinipole.fr](mailto:dpo@groupeclinipole.fr)
- Par courrier postal à l'adresse suivante :

**Le délégué à la protection des données Groupe Clinipole**  
**50, rue Émile Combes**  
**34 170 CASTELNAU-LE-LEZ**

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

## dossier médical

### ART L.1111-7 ET SUIVANTS DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans votre dossier médical. Celui-ci est couvert par le secret professionnel.

**À l'issue de votre séjour, votre dossier médical est conservé par la Clinique.**

**Les délais de conservation sont les suivants :**

- 20 ans, en ce qui concerne les informations de votre dossier médical, à partir du dernier passage dans l'établissement,
- 10 ans à partir de la date de décès, en ce qui concerne les informations relatives au dossier médical en cas de décès du patient intervenant moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement,
- 30 ans, concernant les actes transfusionnels pratiqués, le délai commençant à courir à partir de la date de réalisation de l'acte.



**Si vous souhaitez accéder à votre dossier**, il vous faudra en faire la demande écrite auprès du Directeur de l'établissement, à l'aide du formulaire mis à votre disposition à l'accueil de l'établissement ou sur le site internet de la Clinique.

Ce formulaire qui vous informera des conditions et des modalités d'accès à votre dossier, dans le respect de la réglementation en vigueur.

## plaintes et réclamations

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

Le patient ou toute personne peut exprimer oralement ses griefs auprès de l'ensemble des services de l'établissement. Si les réponses ne donnent pas satisfaction, ou en cas d'impossibilité du service de donner des explications, une plainte écrite peut être adressée à la Direction de la Clinique.



**La Direction reçoit l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement.**



Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception au patient l'informant qu'une enquête administrative interne est ouverte et une proposition de rencontre avec un médiateur lui sera adressée dès que l'enquête sera terminée.

## 04 . nos engagements

- ..... la charte de la personne hospitalisée / **22**
- ..... la charte de l'enfant hospitalisé / **23**
- ..... démarche qualité et sécurité des soins / **24**
- ..... la lutte contre les infections liées aux soins / **25**
- ..... transfusion et produits sanguins / **26**
- ..... prise en charge de la douleur / **26**



# la charte de la personne hospitalisée

L'établissement met tout en œuvre pour préserver le respect de votre intimité tout au long de votre hospitalisation et pour garantir la confidentialité des informations vous concernant.

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

Le document intégral est accessible, en plusieurs langues, sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
Des exemplaires de la charte complète sont également à votre disposition dans les unités de soins.

# la charte de l'enfant hospitalisé

L'établissement met tout en œuvre pour permettre la meilleure prise en charge de votre enfant et garantir le respect de ses droits.

## CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant** 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.
- 2** 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.
- 3** **On encourage les parents à rester auprès de leur enfant** et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. 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.
- 4** 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.
- 5** 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.
- 6** **Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes**. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** L'hôpital 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.
- 8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux **besoins psychologiques et émotionnels** des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une **continuité dans les soins** donnés à chaque enfant.
- 10** **L'intimité** de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

# démarche qualité et sécurité des soins

Certifiée en 2016, la Clinique Via Domitia s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, conformément aux préconisations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

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

**La qualité du service rendu au patient repose sur l'amélioration permanente de nos pratiques et de nos organisations.**



## VOTRE SATISFACTION

Disponible auprès des responsables de service ou à l'accueil de l'établissement, nous vous invitons à compléter notre questionnaire de satisfaction au moment de votre sortie, et à le remettre au personnel de l'établissement.

Vos réponses et remarques seront analysées par la Cellule Qualité et la Direction de l'établissement, avant de faire l'objet d'un traitement statistique et d'une diffusion des résultats à l'ensemble du personnel, des praticiens, ainsi qu'aux représentants des usagers.

**La Clinique Via Domitia participe également à l'enquête nationale de satisfaction des patients, E-SATIS.**

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

Pour y participer, il vous suffit de communiquer votre adresse e-mail lors de la réalisation de votre dossier administratif d'entrée à la Clinique, et de répondre à l'enquête que vous recevrez par e-mail dans les jours suivant votre sortie.

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

Vous pouvez consulter les rapports et les résultats des indicateurs de l'établissement sur les sites [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) et [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

***" ..une approche transversale et pluridisciplinaire, pour améliorer chaque jour la qualité de vos soins.. "***



## la lutte contre les infections liées aux soins

**Les infections liées aux soins sont des infections qui apparaissent au cours ou à la suite d'une hospitalisation.**

Leur origine peut être endogène, c'est-à-dire provenir du patient lui-même, ou exogène, c'est-à-dire provenir de l'environnement (locaux, visiteurs, etc.).

Si toutes ne sont pas évitables, les établissements de santé se doivent de prévenir la part évitable et d'améliorer la prise en charge des patients.

À ce titre, la Clinique Via Domitia s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche de lutte contre les infections liées aux soins.

L'établissement dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Cette dernière est chargée de mettre en œuvre l'ensemble des actions permettant de prévenir et de prendre en charge ces infections et d'améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

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

### SURVEILLANCE ET SUIVI DES INFECTIONS

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

**Au cas où un patient serait porteur d'un germe résistant (Bactérie Multi Résistante ou BMR),** une information lui est délivrée par l'équipe soignante et des mesures de protection sont mises en place dans un souci de maîtrise de diffusion de l'infection.



## transfusion et produits sanguins

Pour assurer votre sécurité, la Clinique Via Domitia apporte un soin particulier à l'organisation et à la surveillance interne de son activité transfusionnelle.

Assurées par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTHE), ce comité a pour missions de contrôler l'application de la réglementation, la formation des professionnels et la conformité des pratiques.

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

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

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

## prise en charge de la douleur

### LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

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

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Il existe un Comité de LUTte contre la Douleur dans l'établissement (CLUD).

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

### NOTRE ENGAGEMENT

#### Prévenir :

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

#### Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës,
- Les douleurs après une intervention chirurgicale,
- Les douleurs chroniques.

## VOUS AVEZ MAL... PARLONS-EN

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



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

**Votre participation est essentielle : nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.**

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



## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement. Ce comité, pluridisciplinaire, se réunit régulièrement. Il a pour missions :



- de sensibiliser le personnel pour qu'il soit plus attentif à la douleur des malades,
- de réfléchir aux moyens disponibles dans notre établissement pour traiter et prévenir les douleurs,
- d'organiser des formations annuelles pour le personnel paramédical et médical.

Au sein de tous les services, des référents soignants engagés dans la lutte contre la douleur sont présents. Ils ont reçu une formation approfondie pour la prise en charge de la douleur.

