



Livret d'accueil Médecine Covid

G R O U P
E · D E ·
S A N T E
C L I N I
F U T U R



Clinique
Saint-Joseph





Sommaire

Bienvenue	2
Bienvenue au Groupe de Santé CLINIFUTUR	2
Bienvenue dans l'unité de Médecine Covid	3
Présentation et Missions	4
Formalités Administratives	5
Formalités d'admission	5
Les documents à ne pas oublier pour votre entrée	5
Les frais d'hospitalisation	6
Votre sortie	7
Votre Séjour	8
Votre projet de prise en charge personnalisé	8
Votre sécurité et votre bien-être	8
Le personnel	9
Nos prestataires	9
Nos prestations hôtelières	9
Vos visites	11
Vos Droits et vos Devoirs	12
Règles de fonctionnement	12
Les Commissions de soins	14
Les Droits des personnes hospitalisées	16
Les Chartes	19
Informations utiles - Lexique	21



Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*L'activité des établissements place le Groupe de Santé CLINIFUTUR parmi **les 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français**, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien. Par ailleurs, CLINIFUTUR fait partie du **Groupement Coopératif Santé Cité (GCSC)** qui regroupe des établissements indépendants.*

***CLINIFUTUR** rassemble de nombreuses disciplines obstétricales, médicales, chirurgicales, de soins de suite et réadaptation, de rééducation fonctionnelle, d'addictologie et de dialyse.*

La santé doit être prise en charge par des professionnels qui évoluent à la pointe des technologies modernes pour offrir des soins de qualité, dans le respect de la sécurité.

C'est dans cette démarche professionnelle rigoureuse et performante que le Docteur Michel DELEFLIE a associé, au sein du Groupe de Santé CLINIFUTUR, plusieurs établissements :

 Clinique Sainte-Clotilde

 Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées

 Clinique Saint-Vincent

 Clinique Saint-Joseph

 Clinique de la Paix

 Centre de rééducation
Sainte-Clotilde

 Clinique Robert Debré

 S O D I A Société de dialyse

 M A Y D I A Centres de dialyse

Bienvenue

dans l'unité de Médecine Covid de la Clinique Saint-Joseph

Madame, Monsieur,

Dans le contexte particulier lié à la pandémie de coronavirus, la Clinique Saint-Joseph a développé une unité temporaire de Médecine covid positif équipé de 15 lits et accueillant les patients à partir de 18 ans et positifs à la covid.

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel de la Clinique Saint-Joseph vous souhaitent la bienvenue dans l'unité de soin de Médecine covid situé au rez-de chaussée au sein du service Vacoas. Ce livret d'accueil est destiné à vous informer vous et vos proches sur les démarches à suivre, les conditions du déroulement de votre séjour dans cette unité covid et sur vos droits et vos devoirs.

Le personnel régulièrement formé, se tient à votre disposition pour vous accompagner dès votre admission et tout au long de votre hospitalisation, jusqu'à votre retour à domicile. Il est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge, respectueuse de votre dignité, votre citoyenneté et de votre croyance. Il est attentif à votre douleur.

La clinique, certifiée A par la Haute Autorité de Santé depuis 2016, est engagée dans une volonté de développement durable et de qualité de vie au travail, inscrites à son projet d'établissement.

Afin de recueillir vos remarques et suggestions, nous vous invitons à vous exprimer notamment en remplissant le questionnaire de satisfaction situé à la fin de ce livret. Vous serez également sollicités pour participer à l'enquête e-satis, par un contact mail quelques jours après votre retour à domicile.

Nous vous remercions de votre confiance et vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement.



*Mme Marie-Pierre LAGARDE,
Directrice*

Présentation et Missions

L'unité de médecine covid est un service temporaire participant à l'effort régional dans le contexte de la pandémie en cours, en lien direct avec le Groupe Hospitalier Sud Réunion (GHSR) qui participe à votre parcours de soin. Il intervient après une admission au GHSR pour tout patient nécessitant des soins de médecine et encore contagieux à la covid.

Une équipe médicale et pluridisciplinaire élabore votre projet de soins personnalisé.

Pour les patients ne parlant pas français, nous recommandons la présence d'une personne en capacité de traduire les informations médicales et administratives. Selon les langues, des traducteurs peuvent être disponibles au sein de la clinique.

■ Une équipe pluridisciplinaire intervient dans le projet personnalisé de soins :

Un ensemble de professionnels qualifiés et formés à votre prise en charge vous accompagne tout au long de votre séjour.

- Médecin
- Responsable de service
- Infirmier(e)
- Aide-soignant(e)
- Diététicien(ne)
- Assistant(e) social
- Orthophoniste
- Ergothérapeute
- Kinésithérapeute
- Psychomotricienne
- Psychologue
- Neuropsychologue
- Enseignant en
Activité Physique
Adaptée (EAPA)
- Secrétaire médicale
(sur demande)



Formalités administratives

■ FORMALITÉS D'ADMISSION

Préalablement à votre admission en unité covid, une demande de pré-admission doit être effectuée par le médecin du service du GHSR de votre dernière hospitalisation.

La demande doit être transmise par le médecin au secrétariat du service SSR de la Clinique Saint-Joseph par l'intermédiaire du logiciel régional de coordination des soins (Via Trajectoire).

Votre transfert sera enregistré par le logiciel de suivi SI-VIC. Vous pouvez à tout moment demander la consultation ou la rectification de vos données personnelles.



**Votre
admission
aura lieu
dans le
service**

■ LES DOCUMENTS À TRANSMETTRE POUR VOTRE ENTRÉE

- Une pièce d'identité ou votre passeport ou livret de famille,
- Votre carte vitale avec son attestation ou une attestation des droits à jour,
- Votre carte de mutuelle,
- Vos prescriptions médicales et documents médicaux demandés (radiologie, biologie...).

CAS PARTICULIER :
Si vous êtes sous tutelle

- copie du jugement ou des documents justificatifs prouvant la qualité du tuteur
- copie de la carte d'identité du tuteur

■ LES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique est un établissement conventionné avec l'assurance maladie et la plupart des caisses d'assurance sociale.

Cependant, le séjour à l'hôpital public ou en clinique n'est pas gratuit et une partie reste à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé s'il y a lieu.

Prenez connaissance de ces informations afin d'effectuer les démarches préalables auprès de votre caisse ou de votre mutuelle santé.

LE FORFAIT JOURNALIER

- Fixé par arrêté ministériel au 1er janvier 2018
- Peut être pris en charge par votre mutuelle
- Peut faire l'objet d'une exonération par votre caisse

LE TICKET MODÉRATEUR

- « Reste à charge » de 20 % pour les frais médicaux inférieurs à 120€ ou d'un montant forfaitaire* pour les frais médicaux supérieurs à 120€
- Peut être pris en charge par votre mutuelle
- Peut faire l'objet d'une exonération par votre caisse

* Selon la réglementation en vigueur, se référer à l'annexe "Tarifs et prestations" située en fin de ce livret ou affichée dans les chambres.

LES SUPPLÉMENTS À VOTRE CHARGE

- Suppléments pour « prestations hôtelières et de services » décrits dans ce livret pages suivantes
- Voir avec votre mutuelle pour les prises en charge

Bon à savoir :

- Si vous n'êtes affiliés à aucune caisse d'assurance maladie ou si votre régime d'assurance sociale est particulier,
- Si vous ne bénéficiez d'aucune mutuelle, adressez-vous au préalable à notre équipe soignante. Dans certaines situations, vous devrez vous acquitter de l'ensemble des frais liés à votre séjour. N'hésitez pas à demander un devis.

■ VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin.

Un infirmier du service vous remettra les documents de sortie et les conseils de retour à domicile : courrier de sortie ou de fin d'hospitalisation, prescriptions médicales le cas échéant, arrêt de travail ou de dispense scolaire si nécessaire, etc.

Vous devez régler les frais éventuels notamment ceux non pris en charge par votre sécurité sociale ou mutuelle complémentaire.

Les formalités de sortie se font directement dans le service avec nos équipes de soins.

<p>LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL</p>	<p>Toute sortie non autorisée, réalisée sur votre seule demande, impose que vous signiez une décharge dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité. Vos prescriptions de sortie vous seront remises.</p>
<p>CAS DE DEMANDE EXCEPTIONNELLE</p>	<p>Vous rapprocher du responsable de service. Un infirmier vous remettra les documents nécessaires.</p>
<p>LE TRANSPORT SANITAIRE</p>	<p>Sur prescription médicale et sous certaines conditions, un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie.</p>
<p>LES TAXIS CONVENTIONNÉS</p>	<p>Pour bénéficier d'un taxi conventionné, contactez votre caisse d'Assurance Maladie par téléphone ou par mail sur votre compte Ameli. Attention, si vous utilisez un taxi non conventionné, le coût de votre déplacement ne sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et sera à votre charge.</p>
<p>VOTRE SATISFACTION</p>	<p>Votre opinion nous intéresse ! Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction situé à la fin de ce livret et à le remettre au personnel du service ou au bureau des entrées. Par ailleurs, vous serez sollicité par mail dans le cadre de l'enquête de satisfaction nationale e-satis. Nous vous remercions de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge.</p>

Votre Séjour

■ VOTRE PROJET DE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉ

Dès l'admission, un bilan pluridisciplinaire est réalisé. Il comporte une consultation médicale, psychologique et ergo-thérapeutique, une évaluation de votre état nutritionnel par une diététicienne, ainsi qu'un bilan de votre état respiratoire par un kinésithérapeute.

■ VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE

VOTRE CHAMBRE

L'unité Médecine dispose de **chambres individuelles** et de **chambres doubles** confortables aménagées d'une **salle d'eau et de toilettes**. Elles sont équipées d'un **téléphone**, d'un **écran de télévision**, d'un **accès Wifi** et de **placards individuels**.

VOS EFFETS PERSONNELS

Prévoyez pour votre hospitalisation **du linge de rechange et de nuit** ainsi qu'**un nécessaire de toilette et serviette de bain**.

VOTRE IDENTIFICATION

Pour garantir votre identité à chaque étape de la prise en charge, un **bracelet d'identification** sera placé à votre poignet. Merci d'**informer un professionnel si vous ne souhaitez pas le conserver**.

VOS OBJETS DE VALEURS

Il est déconseillé d'apporter des objets de valeurs (bijoux, espèces, téléphone, ordinateur portable...) pendant le séjour. Vos appareillages (lunettes, dentiers, prothèse auditive, canne...) sont sous votre responsabilité. La direction décline toute responsabilité en cas de perte. Conformément au Code de la Santé Publique, tous vos biens personnels restent sous votre vigilance. **L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte** en dehors des objets conservés dans son coffre.

■ LE PERSONNEL

■ Une équipe pluridisciplinaire de professionnels est présente tout au long de votre séjour. Pour les reconnaître, des codes couleur permettent de les identifier :



■ Des étudiants en soins infirmiers ou en professions paramédicales sont amenés à participer à votre prise en charge sous l'autorité et le contrôle du responsable de service. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous opposer à leur présence lors de votre prise en charge.

■ Pour contribuer au bon déroulement de votre séjour, des agents administratifs, techniques, et de sécurité, oeuvrent quotidiennement au sein de la structure.

■ NOS PRESTATAIRES

- **Cabinet de radiologie** : radiologie et imagerie médicale
- **GIE Cliniservices** : support technique bionettoyage de l'ensemble des locaux de la clinique
- **Dupont Restauration Réunion (D2R)** : prestation restauration des patients
- **Laboratoire Cerballiance** : analyse biologie et bactériologie
- **Interlinge** : hygiène et bionettoyage de la literie et des tenues du personnel
- **Bénévoles** : La clinique est conventionnée avec des associations de bénévoles à votre disposition pour vous aider et vous accompagner. Renseignez-vous auprès de l'accueil.

■ NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES ET DE SERVICES

L'établissement propose différentes prestations optionnelles pour rendre votre séjour plus agréable. Certaines d'entre elles peuvent faire l'objet d'une prise en charge par votre mutuelle. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre organisme ou auprès de notre personnel. En l'absence de prise en charge, un acompte ou une caution pourra vous être demandé à la réservation, les frais restant à votre charge.



Chambre particulière : Vous devez en faire la demande lors de votre pré-admission.
La chambre vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service.
Ce supplément est pris en charge par la plupart des mutuelles.
Dans le cas contraire, les frais seront à votre charge et un acompte vous sera demandé.



Téléphone : Un numéro de téléphone peut vous être attribué sur demande auprès de de l'équipe soignante.
En fonction des appels émis, quand le crédit est épuisé, vous pouvez vous rapprocher des équipes soignantes pour en racheter.



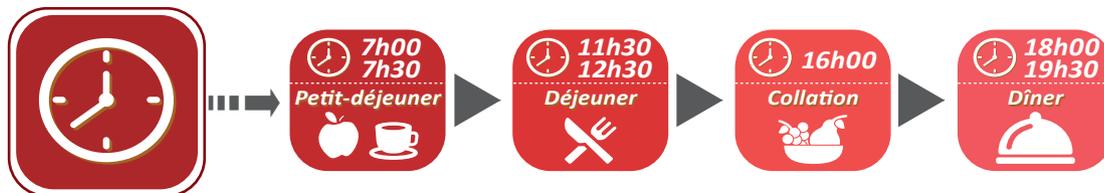
Télévision : La clinique est abonnée auprès d'un opérateur satellite permettant l'accès à de nombreuses chaînes de divertissements, films, séries et enfant.
Pour toute demande, une **caution de 20€ TTC par chèque** sera exigée lors de la réservation contre remise d'une télécommande qui devra être rendue à la sortie pour restitution de la caution.

Se référer à l'annexe "Tarifs et Prestations" située en fin de livret ou affichée dans les chambres (tarifs étants susceptibles d'évolution).



Repas : Nous travaillons avec un prestataire pour son expertise en restauration. Différents menus vous sont proposés en fonction de l'heure et du service d'hospitalisation. N'hésitez pas à faire part à nos équipes de vos souhaits afin de respecter vos goûts, votre régime personnel, et vos convictions religieuses.

Horaires de repas en hospitalisation complète :





Climatisation : Un **réglage individuel** permet d'obtenir la température désirée dans votre chambre. Veillez à fermer portes et fenêtres pour un fonctionnement optimum.



Accès internet : La clinique met à votre disposition une connexion internet gratuite et illimitée. Rapprochez-vous des équipes de soins pour bénéficier de votre code d'accès.



Courrier personnel : Notre personnel se tient à votre disposition pour expédier votre courrier personnel timbré au préalable par vos soins.



Culte et Religion : Des ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du responsable de service.



Prestation spécifique aux accompagnants : Aucun accompagnant ne peut être accepté dans l'unité de Médecine covid. Veuillez vous rapprocher du médecin pour plus de renseignements.

■ VOS VISITES

VISITES AUTORISEES DE 13H00 À 17H30

Vos proches munis du passe sanitaire pourront vous rendre visite tous les jours de 13h à 17h30 :

- Sur Rendez-Vous en téléphonant préalablement à ces numéros : **02 62 48 94 89** ou **02 62 48 94 91**
- Une seule personne par jour
- Pour une durée de 15 minutes (limitation de la durée d'exposition au virus)
- En respectant le protocole d'accueil

RECOMMANDATIONS POUR VOS PROCHES

- Sonner au portail de la clinique (visio caméra).
- Suivre le fléchage jaune « Médecine Covid »
- Sonner à l'entrée de l'unité covid et attendre l'arrivée d'un personnel
- Suivre le protocole d'habillage et de respect des gestes barrières
- Ranger les effets personnels dans les casiers prévus le temps de la visite (prévoir cadenas)

Vos Droits et Vos Devoirs

■ RÈGLES DE FONCTIONNEMENT



Animaux

Par mesure d'hygiène, **les animaux**, sauf chiens guides d'aveugle, **sont interdits**.



Boisson, vin, alcool et aliment

L'introduction de boisson alcoolisée dans l'établissement est rigoureusement interdite. Durant le séjour, le personnel est sensible à prévenir votre déshydratation et tout risque d'hypoglycémie. Pour votre suivi nutritionnel, il vous est recommandé de **ne pas consommer de nourriture en dehors de celle servie par les soignants**.



Clinique sans tabac et vapotage

Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de la clinique.



Comportement et savoir vivre ensemble

La correction et l'amabilité entre patients et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances. Nous vous rappelons que toute agression physique ou verbale envers le personnel ainsi que l'exhibition d'armes est passible de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).



Dégradation du matériel

Nous vous invitons à respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition. **Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites**.



Détention illicite

La détention et l'introduction d'arme blanche ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.



Enfants en visite

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans l'enceinte de la clinique.



Parking

Le parking est gratuit. Les visiteurs doivent garer leur véhicule sur le parking réservé aux visiteurs, à l'extérieur. Veuillez à ne pas encombrer les accès réservés aux ambulances et véhicules de secours. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vols ou de dégradations commis sur le parking.



Pourboires

Le personnel n'est pas habilité à recevoir de pourboires de la part des patients ou de leurs proches.



Sécurité Incendie

Nous vous recommandons de prendre connaissance des consignes d'incendie et d'évacuation des locaux affichées dans les espaces de l'établissement. En toute situation, **gardez votre calme, donnez l'alerte et suivez les indications du personnel.** L'établissement est amené à pratiquer des exercices de simulation.



Silence et temps de repos

Le silence contribue au confort et au rétablissement des patients. **Nous vous demandons d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.** Des espaces collectifs sont mis à votre disposition.



Tenue vestimentaire

Les patients et les accompagnants sont tenus d'avoir une tenue correcte **à l'intérieur et à l'extérieur de leur chambre.**



Traitements médicamenteux pendant votre hospitalisation

Tout traitement médicamenteux fait l'objet d'un encadrement rigoureux dont le médecin et l'établissement sont responsables. **Nous vous invitons** à signaler à l'équipe soignante tout traitement médicamenteux en cours, à lui remettre les médicaments en votre possession, à ne pas faire d'automédication, et à n'accepter aucun médicament apporté par vos proches.

■ LES COMMISSIONS

Des instances internes et commissions obligatoires sont garantes de l'amélioration continue de la sécurité des soins et de la qualité des services rendus aux patients hospitalisés.



COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSE- MENT (C.M.E.)

La C.M.E. se réunit une fois par trimestre et a pour vocation d'être consultée sur tous les thèmes intéressant l'activité et l'organisation médicale de l'établissement.



COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

La C.D.U., composée de représentants des usagers, d'un représentant de l'établissement et de médecins, veille au **respect de vos droits, participe** à l'amélioration de la politique de prise en charge, et facilite vos démarches. **En cas de plainte ou de réclamation**, vous avez plusieurs possibilités :

- Remplir le **questionnaire de satisfaction** à votre sortie,
- Informer le responsable de service par le biais des soignants,
- Demander à rencontrer un **représentant des usagers**,
- Adresser une **lettre à la direction** afin de saisir la C.D.U. ou le médiateur.

Les représentants des usagers sont joignables par mail : commission.usagers.csj@clinifutur.net



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La clinique évalue régulièrement la qualité des soins prodigués aux patients par le biais :

- **d'audits internes** grâce à l'appui de la cellule qualité et gestion des risques de l'établissement,
- **de sa participation aux enquêtes nationales** et à la certification par la Haute Autorité de Santé (Bilan LIN, IPAQSS...). Vous pouvez connaître le classement et les résultats de l'établissement sur les affiches disposées au sein de la clinique et disponibles en annexe.



LUTTE CONTRE
LES INFECTIONS
NOSOCOMIALES

L'établissement est doté d'une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.)** chargée de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales et le risque infectieux, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement.

Nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.



LUTTE CONTRE
LA DOULEUR

« Vous avez mal?... Parlez-en ! »

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.

Un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) a pour mission de définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur.



VIGILANCES

La clinique met en place différentes commissions des vigilances telles que la **Matérovigilance**, qui veille à la sécurité des dispositifs médicaux, et la **Pharmacovigilance**, qui surveille les effets secondaires nocifs éventuels d'un médicament.

Des évaluations et actions sont régulièrement effectuées.



COMITÉ LIAISON
ALIMENTATION
NUTRITION
(C.L.A.N.)

Le C.L.A.N. a pour mission de **définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition** au sein de l'établissement.

(circulaire DHOS / E1 / n°2002 / 186 du 29 mars 2002)

■ LES DROITS DES PERSONNES HOSPITALISÉES



BIENTRAI- TANCE

La direction est vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des patients. Un plan de bientraitance, connu de l'ensemble du personnel, figure au règlement intérieur. Il est régulièrement évalué et fait l'objet d'une amélioration continue. Le personnel est régulièrement formé. **Il est à votre écoute si besoin.**

Si vous êtes victime ou si vous avez connaissance de situations de maltraitance, vous pouvez vous adresser à :

- Votre médecin, ou aux personnels paramédicaux et médicotechniques, administratifs de la clinique
 - Ou aux institutions (mairies, etc.)
 - Associations ALMA (Allo Maltraitance des personnes âgées) qui a un rôle d'écoute, d'information et d'orientation des personnes âgées et des familles (anonymat respecté)
- N° de Tél ALMA : 02 62 41 53 48**



CONFIDENTIA- LITÉ

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans la clinique. Pour cela, renseignez-vous auprès de l'accueil. L'ensemble du personnel est tenu à la discrétion et au secret professionnel.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément à l'article R.1111-17 du Code de la Santé Publique, **vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Adressez-vous au médecin ou aux personnels soignants pour en savoir plus ou nous les communiquer.**



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES applicable au 25 mai 2018

Le dossier de chaque patient est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. Chaque patient **peut s'opposer** au traitement informatique de ses données nominatives (*loi n°2002-2003 du 4/03/2002*). Un formulaire d'information vous sera remis à l'admission.



LA PERSONNE DE CONFIANCE

Nous vous demanderons, lors de votre admission, de nous fournir le nom de votre personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) conformément à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique. Cette personne de confiance sera consultée, au cas où votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit et révoqueable à tout moment.

Le formulaire vous sera remis au moment de votre admission.

Merci de le remettre à nos secrétaires médicales dès son remplissage en toute sérénité.



MÉDECIN TRAITANT

Votre médecin traitant est un intermédiaire entre vous et notre établissement. N'hésitez pas à vous adresser à lui pour lui faire part de vos besoins.



MESURES DE PROTECTION

Pour favoriser la participation des majeurs sous tutelle à la prise de décision les concernant, l'équipe soignante les informe des actes et examens nécessaires à la prise en charge de leur état de santé, en fonction de leurs capacités de compréhension, indépendamment de l'indispensable information donnée à leurs représentants légaux.

DOSSIER MÉDICAL



TRAITEMENT DE VOS COMPTE- RENDUS

Les données de santé
sont conservées 20
ans à compter du
dernier accès

Tenue et accès (Lois du 17/07/1978 et du 04/03/2002) : Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans le dossier personnalisé informatisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. Si vous êtes patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ou ayant droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès au dossier médical. **Cette consultation peut se dérouler soit sur place (gratuit, avec un accompagnement médical si besoin), soit par envoi de copies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné** (frais à votre charge).

Comment formuler la demande ? Sur simple demande écrite, adressée à la Direction, et accompagné de la copie d'une pièce d'identité officielle. Pour les ayants droits, joindre une lettre de motivation circonstanciée. La clinique propose un formulaire. Dès la réception de votre demande conforme, **la clinique dispose de 8 jours pour vous transmettre les renseignements sous réserve de transmission des justificatifs**. Ce délai est porté à 2 mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Ils sont **adressés au médecin prescripteur** (si celui-ci possède une messagerie sécurisée et accepte d'y recevoir les comptes-rendus : au sein de MSSanté. Si vous avez consenti à l'ouverture d'un Dossier Médical Partagé, il sera alimenté. Vos informations médicales seront transmises dans votre dossier médical régional pour améliorer l'information des professionnels de santé vous prenant en charge.

Selon l'article 9 2. a) du RGPD n°2016/679 : accès, rectification, limitation du traitement, opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière, introduction d'une réclamation auprès de la CNIL. **Pour faire valoir vos droits, contactez la clinique.**

Les Chartes



Usagers, vos droits Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/D05/301B/501C/304A/3006/00 du 2 mars 2008 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose **du droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Informations utiles

LEXIQUE

ALMA - ALLô MALtraittance des personnes âgées ou handicapées

AME - Aide Médicale de l'Etat

Bilan LIN - Bilan annuel d'activité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CDU - Commission des Usagers

CFEIV - Cellule des évènements indésirables et des vigilances

CHU - Centre Hospitalier Universitaire

CLAN - Comité de Liaison Alimentation Nutrition

CLUD - Comité de LUtte contre la Douleur

CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CME - Commission Médicale d'Etablissement

CMU - Couverture Maladie Universelle

CSP - Code de la Santé Publique

D2R - Dupont Restauration Réunion

DHOS - Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins

DMP - Dossier Médical Partagé

EAPA - Enseignant en Activité Physique Adaptée

EHPAD - Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

EOH - Equipe Opérationnelle d'Hygiène

GHSR - Groupe Hospitalier Sud Réunion

HAS - Haute Autorité de Santé

HDJ - Hôpital De Jour

IPAQSS - Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins

MSSanté - Messagerie Sécurisée Santé

RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données

SSR - Soins de Suite et de Réadaptation

Vous trouverez en annexe, des informations complémentaires à votre prise en charge.

Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique Saint-Joseph, établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR.

Nos Coordonnées

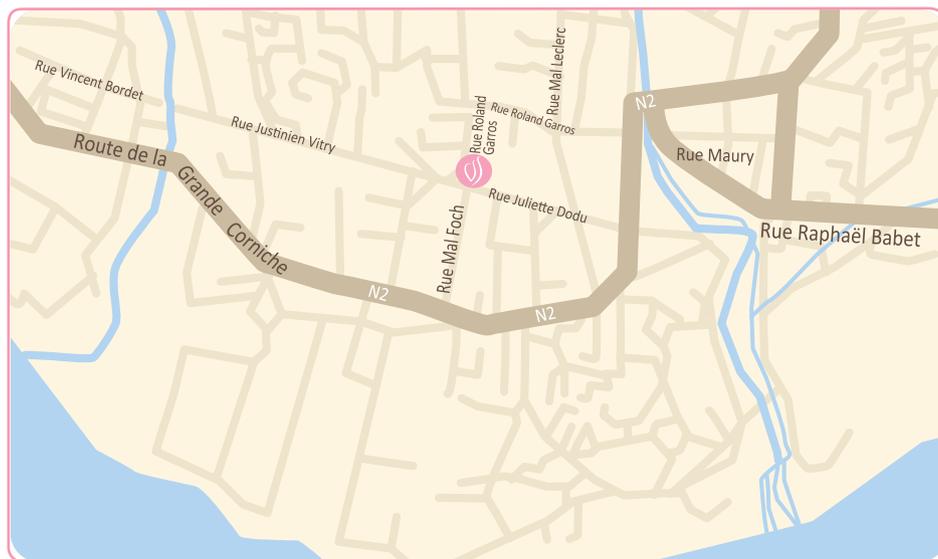
G R O U P
E · D E ·
S A N T E
C L I N I
F U T U R



-  Clinique Sainte-Clotilde
-  Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées
-  Clinique Saint-Vincent
-  Clinique Saint-Joseph
-  Clinique de la Paix
-  Centre de rééducation
Sainte-Clotilde
-  Clinique Robert Debré
-  S O D I A Société de dialyse
-  M A Y D I A Centres de dialyse



Unité de Médecine covid
Clinique Saint-Joseph



HORAIRES DES VISITES : de 13h00 à 17h30

 **Clinique Saint-Joseph** : 37, rue Roland Garros - 97480 Saint-Joseph
Téléphone : 0262 48 94 89 - **Fax** : 0262 48 94 88

Mail : csj@clinifutur.net

Site internet : www.clinifutur.net     *la vie nous inspire*

Version 1 - Date : janvier 2022