

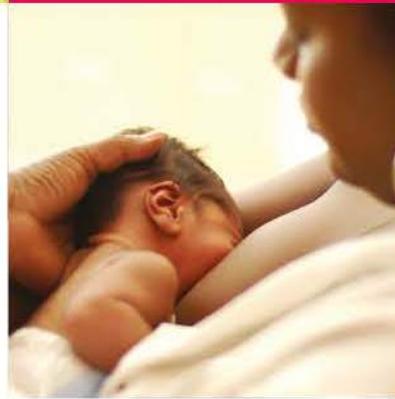


Livret d'accueil

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**





Sommaire

Bienvvenue	2
Bienvenue au Groupe de Santé CLINIFUTUR	2
Bienvenue à la Clinique Sainte-Clotilde	3
Présentation et missions	4
Formalités administratives	5
Votre entrée	5
La prise en charge financière	6
Nos prestations hôtelières	6
Les formalités de sortie	7
Votre Séjour	8
Le personnel	8
La présence de bénévoles	8
Le culte	8
Les visites	8
Les repas	8
Vos Droits et vos Devoirs	9
Les règles de fonctionnement	9
Les droits des personnes hospitalisées	11
Les instances	14
La Charte de la personne hospitalisée	16
Informations utiles	17

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



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 et de centres 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



S O D I A Société de dialyse



Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées



M A Y D I A Centres de dialyse



Clinique Saint-Vincent



Clinique Sainte-Geneviève



Clinique Saint-Joseph



Clinique Sainte-Isabelle



Clinique de la Paix



Centre de rééducation
Sainte-Clotilde



Polyclinique de l'Adour



Santécité



la vie nous inspire

Bienvenue

à la Clinique Sainte-Clotilde

La direction, les praticiens et tous les professionnels vous remercient d'avoir choisi la Clinique Sainte-Clotilde pour vos soins et vous souhaitent la bienvenue.

Pour veiller à votre confort et dans le cadre de la qualité de votre prise en charge, ce livret vous guidera pas à pas dans toutes les étapes en vous donnant les informations et conseils utiles qui faciliteront vos démarches et vos conditions de séjour.

Il vous permettra également de connaître le fonctionnement de notre établissement.

Nous sommes à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Luc TRIBOULET

Directeur



Présentation et Missions

La Clinique Sainte-Clotilde, établissement de Médecine, Chirurgie & Obstétrique (MCO), est la plus importante clinique de la Réunion en terme de taille avec près de **600** salariés et **70** médecins. Elle fait partie des 15 plus grosses cliniques de France Métropolitaine et elle représente le plus important centre de chirurgie privé de l'île.

■ LA CAPACITÉ D'ACCUEIL

L'établissement dispose de 343 lits et places autorisés répartis au travers de 5 pôles d'activités de soins :

PÔLE DE CHIRURGIE : **129** lits (dont 6 de soins intensifs) et **21** places en ambulatoire.

PÔLE DE MÉDECINE : **50** lits (dont 26 de médecine polyvalente, 12 de médecine interne et maladie infectieuse, 12 de surveillance continue de médecine) et **4** places en HDJ (Hospitalisation De Jour).

PÔLE MÈRE-ENFANT : **41** lits en maternité et **12** places en néonatalogie (dont 4 chambres mère-enfants).

PÔLE ONCOLOGIE-RADIOTHÉRAPIE : **30** lits en oncologie (dont 6 de soins palliatifs) et **14** places en chimiothérapie.

PÔLE DE CARDIOLOGIE INTERVENTIONNELLE : **35** lits (dont 8 de soins intensifs).

Depuis 2014, un cabinet de consultations d'Accueil de Soins Non Programmés est ouvert de 8h à 22h.

■ LE PLATEAU TECHNIQUE : LA SÉCURITÉ ET LE CONFORT DU PATIENT

Pendant votre séjour, votre sécurité et votre confort sont les préoccupations majeures de nos équipes. Nos plateaux techniques opératoires, de diagnostic et de traitement, sont modernes et performants et composés de :

- Un bloc opératoire composé de 10 salles (dont 5 salles de dernière génération) et équipées de matériel chirurgical de qualité et de systèmes de surveillance qui bénéficient d'un entretien régulier
- Deux salles de coronarographie
- Une salle de lithotripsie extra-corporelle
- Un bloc obstétrical composé de cinq salles de travail, trois salles de pré-travail et une salle d'urgence
- Un centre de radiothérapie : Deux accélérateurs et un scanner dédié

■ NOS PARTENAIRES

- **CIM Capricorne** : En charge de la radiologie et de l'imagerie médicale
- **GIE Cliniservices** : En charge du bionettoyage des locaux dont les chambres
- **D2R Dupont Réunion Restauration** : En charge de la restauration
- **Laboratoire Cerballiance** : En charge des examens de biologie et d'analyses médicales
- **Interlinge-Réuniblan** : En charge de la blanchisserie (litterie et tenues du personnel)

Formalités administratives

■ VOTRE ENTRÉE

En cas de volonté de chambre individuelle, la réservation est à faire auprès de l'hôtesse lors de la pré-admission. **L'attribution sera effective par l'unité de soins en fonction de la disponibilité.**

Un support d'information supplémentaire propre au service qui vous accueille vous sera remis. Ce document vous expliquera votre parcours de prise en charge au sein de l'établissement et les documents indispensables à rapporter à chaque étape (ex: passeport chirurgie, votre parcours en cardiologie, votre parcours en ambulatoire...).

Les formalités d'admission ont lieu à l'accueil de la clinique, tous les jours sauf le week-end et les jours fériés, de 13h00 à 15h30.

■ Les documents obligatoires

- Une pièce d'identité ou votre passeport ou livret de famille
- Votre carte vitale avec son attestation ou une attestation des droits à jour
- Pour les bénéficiaires de la CMU, une attestation à jour
- Un justificatif de domicile
- Votre ordonnance des traitements en cours
- Les documents médicaux demandés (radiologie, biologie...)

} 1 erreur d'identité
= 1 risque médical

■ Vos effets personnels

La clinique est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des vols* peuvent s'y produire. N'oubliez pas vos effets personnels (serviettes de bain, nécessaire de toilette, tenues de nuit et chaussons).

N'apportez que le strict nécessaire lors de votre hospitalisation et ne gardez aucun objet de valeur (argent, bijoux, chéquiers, titres, cartes bancaires, appareils multimédia). Nous vous offrons néanmoins la possibilité de déposer vos objets de valeur au bureau des entrées afin qu'ils soient placés au coffre. La restitution du dépôt pourra se faire au bureau des entrées tous les jours de 6h30 à 20h00.

**L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur. La clinique n'est responsable que des objets et valeurs qui lui ont été confiés au coffre.*

■ Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, veuillez le signaler dès votre admission dans l'établissement.

■ LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Une borne de mise à jour de la carte vitale est à votre disposition à l'accueil.

En constituant votre dossier, le bureau des admissions sera en mesure de vous indiquer le niveau de couverture par le régime d'assurance maladie et les frais qui resteront à votre charge :

■ Si vous êtes assuré social

- dans la majorité des cas (chirurgie, maternité, maladie longue durée, hospitalisation à partir du 31^e jour,...) les frais de séjour sont pris en charge à 100%,
- dans certain cas (médecine,...), les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

■ **Si vous n'avez pas de couverture sociale ou d'assurance privée**, vous êtes redevable de la totalité des frais de séjour. Un devis estimatif vous sera adressé par le praticien avant votre admission.

Vous pourrez peut-être prétendre à la **PASS (Permanence d'Accès aux Soins)**. Vous trouverez en fin de livret plus de renseignements sur ce dispositif.

■ Le forfait journalier

Vous aurez à vous acquitter du forfait journalier hospitalier, sauf exonération particulière. Rapprochez-vous de votre mutuelle.

■ Les suppléments d'honoraires

Les praticiens peuvent avoir opté pour des dépassements d'honoraires qui resteront à votre charge. Veuillez vous renseigner auprès du secrétariat, et vous rapprocher de votre mutuelle.

■ NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Diverses prestations sont mises à votre disposition pour vous aider à passer un agréable séjour :

Renseignez-vous auprès de votre **organisme complémentaire** pour une éventuelle prise en charge. Dans le cas contraire, les frais resteront à votre charge.



Les chambres individuelles : Tarif : **60€** ttc par jour. Une bouteille d'eau et le journal vous seront remis chaque jour.

La chambre particulière ÔCalm (Pôle Mère-Enfant) est au tarif de **100€** ttc par jour.



Les prestations particulières d'accompagnement (pour une personne majeure) :

Nuit : **20€** ttc. Repas : **8€** ttc. Les prestations (nuitées et repas) devront être payées à l'accueil ou au bureau des entrées avant votre sortie.



La télévision : Une caution de **50€** ttc devra être versée à l'accueil pour la remise d'une télécommande. Cette caution vous sera rendue à la sortie. Le prix de la télévision est facturé à la journée (**4€** ttc par jour).



Le téléphone : Tarif ouverture de ligne : **2€** ttc.



Le courrier : Si vous souhaitez envoyer des lettres (à timbrer par vos soins), vous êtes priés de les remettre à l'accueil.

La boutique : Dans le hall d'accueil, une boutique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h (vente de journaux, boissons, divers).

■ LES FORMALITÉS DE SORTIE

La date de sortie sera décidée par les médecins.

L'infirmier(ère) vous remettra les documents de sortie (ordonnance de sortie, comptes-rendus, éventuellement les dates de vos prochains rendez-vous...).

Toute sortie contre avis médical impose que vous **signiez une décharge** dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité.

■ Le transport sanitaire

Sur prescription médicale et sous certaines conditions, une ambulance pourra être mise à votre disposition pour votre retour. Vous avez le libre choix de votre transporteur.

■ Votre satisfaction

Votre opinion nous intéresse !

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction remis à votre admission et à le déposer dans la boîte aux lettres prévue au Bureau des Entrées.

Vous êtes également invités à participer en :

- **Donnant votre mail** lors de votre admission
- **Répondant au questionnaire national e-Satis** que vous recevrez par mail après votre hospitalisation

Votre Séjour

■ LE PERSONNEL

Pour votre prise en charge, une équipe pluri-disciplinaire de professionnels est à votre écoute, vous accueille et vous accompagne. Un accueil personnalisé sera organisé par l'équipe du service. Vous pourrez facilement les identifier de la manière suivante :



Rose

Sage-femme



Bleu

Aide-soignant(e)



Vert

Infirmier(e)



Blanc

Secrétaire médicale



Blouse blanche

Médecin

Le personnel des soins de support : Un(e) assistant(e) social(e), un(e) psychologue, un(e) diététicien(ne), ou un(e) kinésithérapeute, peuvent intervenir dans votre prise en charge.

Les coordonnées et les missions du service social vous seront communiquées par le service de soins.

■ LA PRÉSENCE DE BÉNÉVOLES

Des associations de bénévoles interviennent au sein de la clinique pour vous aider à votre demande. Vous trouverez leurs coordonnées en fin de livret.

■ LE CULTE

Des ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Vous trouverez leurs coordonnées en fin de livret.

Pour être mis en relation avec un prêtre, veuillez vous rapprocher des soignants de votre service.

■ LES VISITES

Les visites sont autorisées de 14h00 à 19h30. Certains services appliquent des horaires spécifiques qui vous seront communiquées.

Sachez que le médecin a parfois le devoir d'interdire ou de limiter les visites en fonction de votre état de santé.

■ LES REPAS

- **Le petit déjeuner est servi entre 7h00 et 7h30,**
- **Le déjeuner entre 12h00 et 12h30,**
- **Le dîner entre 18h30 et 19h30.**

Quotidiennement, un choix de menus vous est proposé lors du passage d'une hôtesse. Un menu de remplacement est toujours possible afin de respecter vos goûts, régimes personnels ou convictions religieuses.

Vos Droits et vos Devoirs

■ LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT



Animaux : Par mesure d'hygiène, les **animaux**, à l'exception des chiens guides d'aveugles, sont **interdits dans l'enceinte de la clinique**.



Appareils électriques : Il est interdit de brancher des appareils électriques ou de radio à l'exception de ceux mis à disposition des patients lors de leur séjour.



Ascenseurs : L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants de moins de 15 ans non accompagnés.



Dégradation du matériel : Les patients doivent **respecter** le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites.



Denrées alimentaires : Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord exprès du médecin en charge du patient.



Détentions illicites : La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.



Effets personnels : La clinique est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, **des vols* peuvent s'y produire**. **N'apportez que le strict nécessaire** lors de votre hospitalisation **et ne gardez aucun objet de valeur** (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires, appareils multimédia).

**L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur. La clinique n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui a été confiée au coffre.*



Enfants : Pour des règles d'hygiène et pour leur protection, **les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans l'enceinte de la clinique**. En cas de non-respect de cette règle, nous nous réservons le droit de faire intervenir la sécurité.



Hygiène : Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres.



Hôpital sans tabac : Dans l'intérêt de tous et pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est **formellement interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique.**

La cigarette électronique est également prohibée.



Parking : Le parking est payant. Les visiteurs disposent de deux bornes pour valider le ticket de sortie (une à l'accueil, et une au niveau de la Consultation de Chirurgie/Entrée Pôle Mère-Enfant. Les tarifs sur les durées de stationnement y sont indiqués.



Pourboires : Aucune somme d'argent ne doit être versée aux membres du personnel par les patients ou leur famille.



Sécurité Incendie : Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.



Tenue vestimentaire : Les patients et les accompagnants sont tenus d'avoir une tenue décente à l'intérieur et à l'extérieur de leur chambre.



Traitements médicamenteux pendant votre hospitalisation : Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée et les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmier(ère) de votre service qui vous les restituera lors de votre sortie.

La clinique est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation. **L'automédication est interdite.**

■ LES DROITS DES PERSONNES HOSPITALISÉES



Votre dossier médical

■ Tenue et accès à votre dossier (Lois du 17 juillet 1978 et du 4 mars 2002)

Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, en partie informatisé et dont le contenu est soumis au secret médical. Le dossier est conservé par l'établissement selon la réglementation en vigueur (R.1112-9 du CSP).

■ Demande de dossier médical (art. L1111-7 et R. 11-2 à R. 1111-9 du CSP)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous avez **accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement.**

- Les informations sont disponibles au plus tôt 48h après votre demande et au plus tard sous 8 jours.
- Si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents. Les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.



État de santé

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention: leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. **Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.**



Informatique et Libertés

(Loi 78-17 du 07/01/1978 - D. n°2002-303 du 04/03/2002 - D. n°2002-643 du 29/04/2002)

Conformément aux obligations de l'arrêté ministériel du 22 juillet 1996, l'établissement gère un **fichier informatisé des données médicales et administratives des patients** qu'il prend en charge.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont **protégées par le secret médical.** Conformément à la déontologie médicale, et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, tout patient peut exercer ses **droits d'accès et rectification** auprès du médecin responsable de l'information médicale. Le droit d'opposition ne pourra s'exercer sous réserve qu'elle n'aille pas à l'encontre d'une obligation légale.



Droit d'expression des usagers (art. R 1112-79 à R 1112-94 du CSP)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous **adresser au responsable du service**. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à **rencontrer le représentant des usagers**. Vous pouvez également adresser **un courrier à la Direction** de l'établissement, afin de formuler vos remarques ou vos réclamations. Une réponse vous sera adressée par l'établissement après les investigations.



Patients mineurs, patients majeurs sous tutelle (art. L1122-2 du CSP)

■ **Majeurs protégés** : Si vous accompagnez un **majeur sous tutelle**, le tuteur devra **l'assister ou le représenter** selon les dispositions du Code Civil. Nous vous demandons de bien vouloir **signaler au moment de la consultation chirurgicale**, anesthésique et au moment de l'admission, ces mesures particulières de protection des personnes. Nous vous demandons également de vous munir des **documents de justification** (jugement de tutelle,...).

■ **Mineurs** : dans le cadre d'un mineur de moins de 16 ans, la présence du parent est indispensable et il faut prévoir un accompagnant.



Information en cas de dommage lié aux soins (art. L 1142-4 du CSP)

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il en ait reçu l'information. Le patient doit en effet être **informé par le médecin responsable de sa prise en charge dans les 15 jours sur** :

- Les circonstances et causes de survenue du dommage,
- L'étendue réelle du dommage,
- Les dommages potentiels,
- La marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou former une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un **entretien** réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge. L'information délivrée au patient est **tracée dans le dossier du patient** par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.



Refus de soins (art. L 1111-4 du CSP)

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus de soins sera **consigné dans votre dossier**.



La personne de confiance (art. L1111-6 du CSP)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, **pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.**

Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment.



Les directives anticipées (art. L1111-11 du CSP)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire **une déclaration écrite**, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les **conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.**



Confidentialité (art. L 1111-4 du CSP)

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



Politique de la bientraitance et éthique (art. L 1111-4 du CSP)

La direction est particulièrement vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des patients âgés. Une politique bientraitance et éthique est en place.

Si vous-même êtes victime ou si vous avez connaissance de situation de maltraitance sur personnes âgées, vous pouvez vous adresser à :

- Votre médecin ou aux personnels paramédicaux et médicotechniques,
- Aux personnels administratifs de la clinique et des institutions (mairies...),
- À l'association 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,
- À votre disposition, sur le site du Conseil Départemental de la Réunion www.cg974.fr : le guide des aides aux personnes âgées.

■ LES INSTANCES

■ Commission des relations avec les Usagers (C.D.U)

La C.D.U veille au **respect de vos droits** et elle est mise en place pour **faciliter vos démarches**. Elle contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge. Elle est composée de représentants des usagers, d'un représentant de l'établissement, et de médecins.

En cas de plainte ou de réclamation, vous avez plusieurs possibilités :

- Remplir le **questionnaire de satisfaction** du service,
- Informer le cadre de soins du service par l'intermédiaire des soignants,
- Demander à rencontrer le **représentant des usagers**,
- Adresser une **lettre à la direction** afin de saisir la C.D.U.



Vous trouverez les coordonnées des différents membres de cette commission en fin de livret.

■ 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, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme annuel est décidé, évalué et transmis aux autorités sanitaires. Nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.

■ Sécurité transfusionnelle

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance. En cas de désaccord, informez votre médecin référent.

■ Qualité et sécurité des soins

La Clinique Sainte-Clotilde évalue régulièrement la qualité des soins prodigués au patient 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 pilotées et à la certification par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats sont affichés dans l'établissement et consultables en ligne sur le site : <http://www.scopesante.fr/>

■ Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.)

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Nous devons la **prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager** en adaptant notre programme de prise en charge à chaque patient hospitalisé.

Vous avez mal...

■ **Parler de votre douleur** : La douleur, une fois qu'elle a cessé d'être un signal d'alarme, n'a plus d'utilité. Vous seul(e) connaissez votre douleur, **vous seul(e) pouvez en parler**. Traiter la douleur, c'est améliorer votre qualité de vie, c'est favoriser la reprise de vos activités et prévenir les complications dues à l'immobilité.

■ **Participer à l'évaluation de votre douleur** : L'intensité de votre douleur peut être **mesurée à l'aide d'une échelle ou d'une réglette**, que vous présentera l'équipe soignante au cours de votre prise en charge.

■ **Votre douleur peut être soulagée** : La douleur peut être traitée par des médicaments et par des méthodes non médicamenteuses. N'attendez pas qu'elle soit importante car **plus elle est traitée tôt, plus le traitement est efficace**.

■ **Les traitements, des alliés** : Si la douleur est intense et que les antalgiques classiques (anti-douleurs) sont inefficaces, les morphiniques sont souvent les plus adaptés. Les effets secondaires ne sont pas systématiques, ils sont en général contrôlables et à prévenir.

Avoir mal n'est pas une fatalité.

Prévenez pour que nous puissions soulager votre douleur.

Parlez-en à votre médecin et à votre équipe soignante.



■ Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.) (Art. L. 715-8 du CSP)

La C.M.E a pour objet d'être consultée sur tous les thèmes intéressant l'activité médicale et son organisation au sein de l'établissement. De fait, elle participe à l'élaboration des différents projets de l'établissement.

La Charte de la personne hospitalisée



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* 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.

Informations utiles

**Vous trouverez annexées à ce livret
des informations complémentaires
à votre prise en charge.**

*Nous vous remercions d'avoir choisi
la Clinique Sainte-Clotilde,
établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR.*

CULTES

■ **ACCMAR : Association Culturelle Centre Accueil Musulman (Saint-Denis)**

0262 20 40 34

■ **Association Culturelle Ismaélienne Réunion (Saint-Denis)**

0262 29 84 94

■ **Association Diocésaine (Saint-Denis)**

0262 94 85 70

■ **Association et Groupement Religieux Hindous et Culturelle Tamoule de la Réunion (Saint-Benoît)**

0262 50 72 62

■ **Association locale des Témoins de Jehovah (Saint-Benoît)**

0262 50 19 24

■ **Association Siva Soupramanien**

0262 46 04 87

■ **Eglise Adventistes (Saint-Denis)**

0262 28 94 41

■ **Eglise Protestante Réunion (Saint-Denis)**

0262 41 63 91

■ **Mission Salut et Guérison (Saint-Pierre)**

0262 25 41 80

■ **Paroisse de Sainte-Clotilde**

0262 28 03 40

PLANNING DES PRÊTRES

LUNDI	Père Pascal GRONDIN	Chaudron	0692 27 31 83 / 0262 28 17 42
MARDI	Père Pierre BILONGO	Rivière des Pluies	0692 75 03 91 / 0262 58 06 41
	Père Clément MBUMBA NDUNDA		0692 40 50 62 / 0262 58 06 41
MERCREDI	Père Jean-Michel MAROUDE-GOPALLE	Bois de Nèfles	0692 72 33 52 / 0262 28 27 85
JEUDI	Père Dieudonné RASOLOMAMPIONONA	La Bretagne	0692 96 90 28 / 0262 52 52 41
VENDREDI	Père Jean-François LACO	Sainte-Clotilde	0692 76 22 34 / 0262 28 03 40
SAMEDI	Père David ANGOUROUSSIVA	Moufia	0692 07 28 29 / 0262 28 28 99
	Père Samy ANNARAJ	Saint-François	0692 41 69 69 / 0262 30 09 63
DIMANCHE	Père Michel DIATTA	La Trinité	0692 23 23 17 / 0262 30 00 15

ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES

■ **ANPAA : Association Nationale Prévention en Alcoologie et Addictologie**

0262 30 22 93

■ **ARDPMMHE : Association Réunionnaise Dépistage Maladie Métabolique et Handicap de l'Enfant**

0262 20 13 29

■ **Association Aide à la Réinsertion des Malades**

0262 30 93 40

■ **Association Aide et Protection Enfance et Jeunesse**

0262 49 48 05

■ **Association Comité Régional d'Éthique Réunion**

0262 34 08 03

■ **Association Enfance sans violence**

0262 90 61 20

■ **Association Prévention Suicide**

0262 35 69 38

■ **ASP : Présence Nord Réunion**

EMSP (Equipe Mobile de Soins Palliatifs) du CHU Félix-Guyon

0692 00 40 13

0262 90 66 20

■ **ASR : Association Sourds de la Réunion**

0262 21 06 05

■ **Aumônerie Catholique**

Père MAROUDÉ GOPALLE MICHEL : 0692 72 33 52

■ **CHIRURGIE BARIATRIQUE (OBÉSITÉ)**

■ **Association Halo Anneau** (information, écoute, témoignages avant, pendant et après l'intervention - réunion le dernier lundi de chaque mois)

0692 56 87 36

halo.anneau@gmail.com

■ **Association Vers Une Nouvelle Vie** (Soutien des patients opérés)

0692 18 04 42

v1nouvellevie@outlook.fr

■ **Ligue Contre Le Cancer**

0262 20 12 11

■ **Maison de Mayotte**

0262 31 12 54

■ **MSAFARA** (Accueil et soutien des patients évacués sanitaires)

Mme HADIDJA MADI ASSANI : 0639 67 99 78

■ **RIVES : Association Réunion Immunodéprimé Vivre Ecouter**

0262 20 28 56

■ **WAZIRE EXILES** (Accueil et soutien des patients évacués sanitaires)

Mr DAOU SAINDOU : 0693 50 93 52



MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

En application des dispositions de l'article L.1112-3 et L.1413-14 du Code de la santé publique et du décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une Commission des Usagers.

■ **Président** : Mr Luc TRIBOULET, (Directeur d'Exploitation)

■ **Vice Présidente** : Mme Marie France PLANTEY, (Association Ligue Contre le Cancer)

■ **Médiateur Médical :**

Titulaire : Dr Emmanuel BAZOT, (Médecin Anesthésiste),
Suppléant : Dr Youssef CHOUCAIR, (Neurochirurgien)

■ **Médiateur Non Médical :**

Titulaire : Mr Franck GUIONNET, (Cadre supérieur Chargé de Mission Ressources Humaines),
Suppléant : Mr Bruno MIENNIEL, (Pharmacien)

■ **Représentant des Usagers :**

- Association UFAL,
- Association France ALZHEIMER,
- Association Ligue Contre le Cancer,

■ **Assistante Juridique** : Mme Laëtitia MOUSSET-HAMEL,

■ **Référente des Représentants des Usagers** : Mme Marie Agnès FERRERE, (Secrétaire de la C.D.U)

Le secrétariat est ouvert de 8h00 à 16h30 et recevra toutes vos plaintes et réclamations orales ou écrites.

Tél : 02 62 48 64 23 - Mobile : 06 92 89 98 68

DROIT D'EXPRESSION DES USAGERS

Extrait du code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS) : FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS ET AUX DROITS

*Vous avez besoin de vous faire soigner ?
Vous n'avez pas de droits ouverts à l'assurance maladie ?
Vous avez des problèmes financiers ? Vous vivez en France ?*

Vos difficultés ne doivent pas vous empêcher de venir vous faire soigner.

La Clinique Sainte-Clotilde, a mis en place la Permanence d'Accès au Soins de Santé au sein de son établissement.

Les permanences d'accès aux soins de santé - PASS - permettent une prise en charge médicale et sociale pour des personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie, ou de leurs difficultés financières. Elles donnent accès à des consultations de médecine générale ou spécialisée.

Dispositif créé par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé adapté aux personnes en situation de précarité, qui vise à leur faciliter l'accès au système de santé et à les aider dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

En pratique !

L'équipe pluridisciplinaire de la PASS transversale vous propose une permanence tenue au bureau de l'assistante sociale au 4^{ème} étage bâtiment A, de 9h00 à 15h00 du lundi au vendredi. Elle vous conseillera dans vos démarches administratives (assurance maladie, CMU de base, CMU complémentaire, AME ...) et vous accompagnera dans votre parcours de soins.

Pour avoir accès à la PASS, à votre arrivée, présentez-vous au bureau des entrées, à l'accueil de la clinique.

La présentation, si possible, d'un document d'identité facilitera vos démarches. En fonction de la situation individuelle de chacun, notre réseau de partenaires (interprète, réseau de soins, association de logement...) sera contacté.

Nos équipes mettront tout en œuvre pour que les meilleurs soins et accompagnements soient apportés.

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

 S O D I A Société de dialyse

 M A Y D I A Centres de dialyse

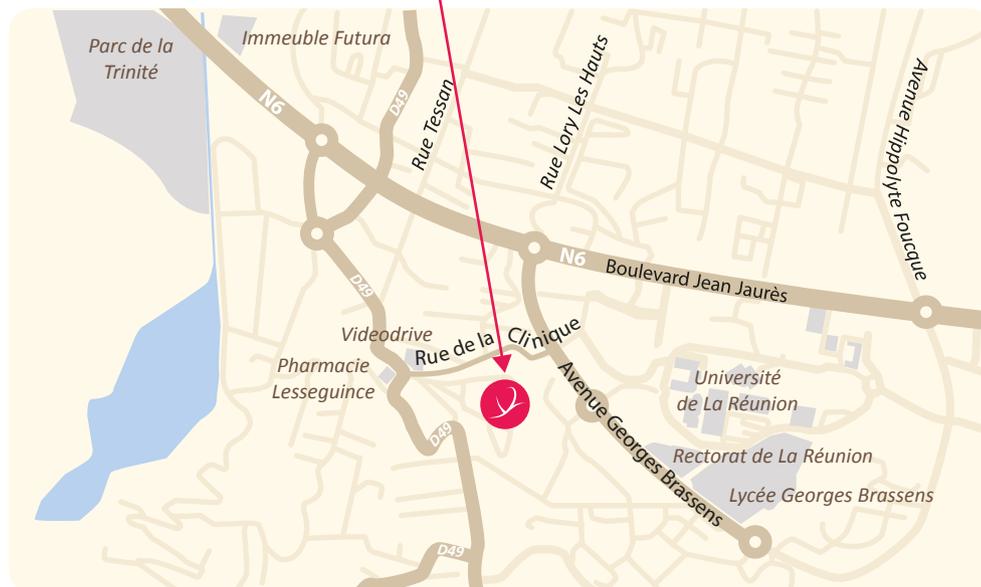
 Clinique Sainte-Geneviève

 Clinique Sainte-Isabelle

 Polyclinique de l'Adour


**Clinique
Sainte-Clotilde**

**Établissement de Médecine,
Chirurgie et Obstétrique**



HORAIRES D'OUVERTURE DU STANDARD

24h/24 au 0262 48 20 20

HORAIRES DES VISITES

Entre 14h00 et 19h30 selon les services

127 route du Bois de Nèfles - 97490 Sainte-Clotilde

Mail : direction.csc@clinifutur.net

Tél. : 0262 48 20 20 - **Fax :** 0262 48 23 67

Site internet : www.clinifutur.net



la vie nous inspire