

# Livret d'accueil

Organisation

Hospitalisation

Séjour

Départ

Vie pratique

CLINIQUE  
MUTUALISTE  
CATALANE



# Bienvenue au sein de la Clinique Mutualiste Catalane et bon séjour

## Historique

En 2001, une union mutualiste : les Cliniques Mutualistes Catalanes, composée de 9 membres mutualistes : **Inter solidarité de l'Hérault • Interprofessionnelle de l'Hérault • Mutuelle la Roussillonnaise • Languedoc Mutualité • Mutac • Société de Secours Mutuel des Transports du Languedoc-Roussillon • Mutualité Française Pyrénées-Orientales • Mutuelle de Saint Georges d'Orques • Mutuelle de Saint Martin de Londres** reprend la gestion de la Clinique La Roussillonnaise, clinique mutualiste depuis sa création en 1952. Concomitamment, l'Union des Cliniques Mutualistes Catalanes acquiert la Clinique Saint-Christophe pour renforcer les deux établissements en avril 2001. Peu après, l'union technique mutualiste les Cliniques Mutualistes Catalanes décide d'un regroupement de l'activité des deux sites sur un même lieu : c'est la construction de la nouvelle Clinique Mutualiste Catalane. Cet établissement situé à Torremilla, à l'entrée nord de Perpignan, est intégré à un groupe mutualiste national, à savoir le groupe Languedoc Mutualité / EOVI - MCD Santé Services. Ce groupe à but non lucratif est reconnu pour son savoir-faire en matière de gestion d'établissements de soins, de dispensation de soins de qualité et est accessible à tous, sans dépassement d'honoraires sur les actes chirurgicaux. Au niveau national, la Clinique Mutualiste Catalane est par ailleurs un des membres du Groupement de l'Hospitalisation de la Mutualité Française (GHMF) qui regroupe les principaux établissements mutualistes de soins de court séjour de France.

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel de la Clinique Mutualiste Catalane sont heureux de vous accueillir et de vous remettre ce livret destiné à faciliter votre séjour dans notre établissement. Nous vous recommandons de garder ce livret avec vous et de le conserver tout le temps de votre hospitalisation. Il contient de précieux conseils qui vous seront utiles pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition. Nous restons à votre écoute pour vous aider à vivre parmi nous dans les meilleures conditions possibles. Soucieux d'améliorer encore notre service, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction à votre disposition dans votre chambre.

**Jean-Marc Gaffard**  
**Directeur de la Clinique Mutualiste Catalane.**

La Clinique Mutualiste Catalane accueille tout patient, mutualiste ou non, sans dépassement d'honoraires sur les actes chirurgicaux. Le plateau technique permet d'assurer annuellement plus de 20 000 hospitalisations. Cet établissement rassemble plus de 160 lits, un centre d'imagerie médicale équipé d'un scanner, le Centre Vision regroupant de nombreux ophtalmologistes, le Centre Main Catalan et un centre de consultations. De plus, la Clinique Mutualiste Catalane s'inscrit dans la démarche nationale de certification afin de promouvoir l'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement. Cette démarche est conduite à l'aide de référentiels, de critères et d'indicateurs permettant de s'assurer d'une évolution continue de la qualité de nos services.

**René Game**  
**Président de la Clinique Mutualiste Catalane.**

# Benvingut a la Clínica Mutualista Catalana, us hi desitgem una bona estada

## Històric

El 2001, una unió mutualista, les Cliniques Mutualistes Catalanes, compostes per 9 membres mutualistes : **Intersolidarité de l'Hérault • Interprofessionnelle de l'Hérault • Mutuelle la Roussillonnaise • Languedoc Mutualité • Mutac • TAM (Transports Urbains Montpelliérains) • Mutualité Française Pyrénées-Orientales • Mutuelle de Saint Georges d'Orques • Mutuelle de Saint Martin de Londres** repren la gestió de la clínica La Roussillonnaise, clínica mutualista des de la seua creació l'any 1952. Al mateix temps, l'Union des Cliniques Catalanes adquireix la clínica Saint-Christophe per tal de reforçar tots dos establiments, l'abril del 2001. Poc després, la unió tècnica mutualista Les Cliniques Mutualistes Catalanes decideix reagrupar l'activitat dels dos establiments en un sol i únic : és la construcció de la nova Clínica Mutualista Catalana. Aquest establiment, situat a Torremilà, a l'entrada nord de Perpinyà, és integrat en un grup mutualista nacional anomenat le Groupe Languedoc Mutualité / EOVI - MCD Santé Services. Aquest grup, sense finalitat lucrativa, és reconegut per la seua traça en matèria de gestió d'establiments de salut. L'oferta de cures és de qualitat i accessible a tothom, sense sobrepassar els honoraris en els actes quirúrgics. A nivell estatal a més a més, la Clínica Mutualista Catalana és un dels membres del Groupement de l'Hospitalisation de la Mutualité Française (GHMF), que engloba els principals establiments mutualistes de salut d'ingrés curt de França.

La direcció, el cos mèdic i tot el conjunt de la plantilla de la Clínica Mutualista Catalana tenen el plaer d'acollir-vos i oferir-vos aquest llibret de benvinguda per facilitar-vos l'estada en el nostre establiment. Us recomanem de guardar aquest llibret i de conservar-lo durant tota la vostra hospitalització. Aquest llibret conté importants consells que us seran útils per descobrir el conjunt de serveis que teniu a la vostra disposició. Estarem sempre atents per ajudar-vos a viure l'estada amb nosaltres en les millors condicions possibles. Amb voluntat i afany de millorar el nostre servei, us convidem a omplir el qüestionari que es troba a la seva cambra.

**Jean-Marc Gaffard**  
**Director de la Clínica Mutualista Catalana.**

La Clínica Mutualista Catalana acull qualsevol pacient, mutualista o no, sense que s'afegeixin en els actes mèdics. La unitat tècnica li permet d'assumir anualment més de 20 000 hospitalitzacions. Aquest establiment situat al nord de Perpinyà, consta de més de 160 llits, un centre de ressonància equipat d'un escàner, un Centre Visió format per nombrosos oftalmòlegs, un Centre de Cirurgia de la mà i els membres superiors així com d'un centre de consultes permanent. A més a més, la Clínica Mutualista Catalana, s'inscriu dins un procés estatal de certificació amb la finalitat de promoure la millora contínua de la qualitat dins l'establiment. El fil conductor d'aquest procés de certificació es basa en referencials, criteris i indicadors que permeten d'assegurar una evolució continua de la qualitat dels nostres serveis.

**René Game**  
**Président de la Clínica Mutualista Catalana.**

# Organisation médicale de l'établissement

Afin de s'adapter au mieux à votre accueil et aux soins qui vous sont nécessaires, les services de la Clinique Mutualiste Catalane disposent de trois modes de prise en charge :

## Accueil ambulatoire (moins de 24 heures)

- 40 places installées :
  - 30 places ambulatoires générales
  - 10 places dédiées à l'ophtalmologie

## Hospitalisation de semaine :

- Ouverte du lundi au vendredi pour les courts séjours.

## Hospitalisation traditionnelle

- Ouverte 7 jours/7

## Les unités de soins

### Rez-de-chaussée :

- **Accueil Médico-Chirurgical : 04 68 63 73 63**

**De 9 à 24 heures - Tous les jours.** Une équipe médicale expérimentée, assistée d'une équipe infirmière et d'un secrétariat dédié, accueille chaque jour les patients, sans rendez-vous.

### • Centre Main Catalan

**N° de Téléphone Urgences : 0825 33 33 66 tous les jours.** Unité spécialisée comportant, pour la chirurgie programmée, une zone d'accueil et de consultation dédiée au rez-de-chaussée, qui bénéficie :

- d'un plateau technique de 2 salles opératoires et 1 équipe d'infirmiers de bloc
- de 5 places ambulatoire et de lits d'hospitalisation
- de 4 praticiens spécialisés

Pour l'accueil des urgences, les 4 praticiens : micro-chirurgiens assurent une astreinte 24 heures/24 permettant d'accueillir les urgences de la main 24 heures/24, chaque jour de l'année.

Après minuit : appelez le **15** - possibilité de prise en charge des patients adressés par le centre 15 ou d'autres établissements de soins.

Un numéro de téléphone spécifique est dédié à ce service d'urgence : **0825 33 33 66.**

Le Centre Main Catalan s'inscrit dans le cadre d'un réseau de soins structuré avec des conventions de coopérations signées avec le CHU de Montpellier et des centres de rééducation.

### • Centre Vision

Unité spécialisée en médecine et chirurgie ophtalmologique, dotée des matériels les plus modernes, pour les examens et le traitement de la cataracte, de la myopie ainsi que des affections oculaires et palpébrales. Elle dispose de 2 salles de bloc opératoire et de son propre service ambulatoire (10 places).

### • Bloc opératoire

La clinique mutualiste catalane est dotée d'un plateau technique comportant 14 salles d'opération dont 2 salles dédiées à l'endoscopie digestive et fibroscopie pneumologique.

Elle est également pourvue de 21 postes de Surveillance Soins Post Interventionnels, d'une stérilisation centrale et d'une unité de traitement des endoscopes.

### 1<sup>er</sup> étage :

#### • 68 chambres, dont :

- 34 chambres (38 lits) d'hospitalisation traditionnelle (ouverture 7 jours sur 7)
- 34 chambres (38 lits) d'hospitalisation de semaine (ouverture 5 jours sur 7)

#### • Unité de Surveillance Continue

Cette unité a été également créée pour le suivi et la surveillance des patients présentant des affections plus lourdes. Cette unité de surveillance intensive dispose de son propre personnel et est placée sous la responsabilité médicale des médecins anesthésistes de la clinique.

#### • 8 lits de surveillance continue pour accueillir les patients atteints des plus lourdes pathologies.

#### • Spécialités accueillies au 1<sup>er</sup> étage

- chirurgie orthopédique, traumatologique-chirurgie du rachis
- chirurgie viscérale-chirurgie gynécologique
- chirurgie urologique
- chirurgie ophtalmologique

### 2<sup>e</sup> étage

#### 19 chambres dont :

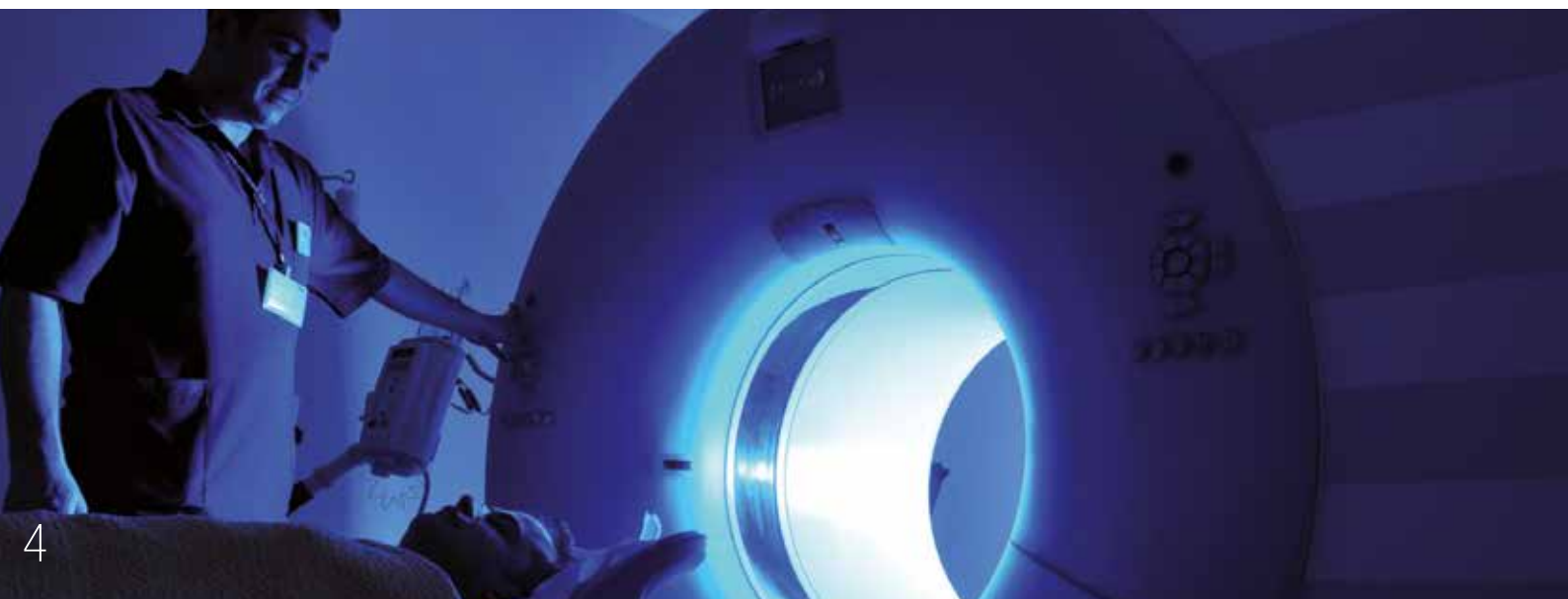
- 21 lits d'hospitalisation traditionnelle (ouverture 7 jours sur 7), dont un secteur de Médecine : gastro-entérologie et pneumologie.

#### 15 chambres dédiées au service de médecine interne, dont :

- 17 lits d'hospitalisation, dont 4 lits de semaine et 1 lit d'accueil ambulatoire

#### • Spécialités accueillies au 2<sup>e</sup> étage :

- chirurgie oto-rhino-laryngologique
- chirurgie membre supérieur
- dermatologie-vénéréologie
- gastro-entérologie
- pneumologie
- médecine interne





# Le plateau technique

## • Bloc opératoire :

- 14 salles opératoires dont 2 salles dédiées à l'endoscopie digestive et fibroscopie pneumologique,
- 1 salle de surveillance post interventionnelle : 21 postes,
- 1 stérilisation centrale, une unité de traitement des endoscopes.

## • Centre d'imagerie :

- radiologie générale/échographie doppler couleur
- radiologie interventionnelle/mammographie/scanner
- radiologie générale/échographie doppler
- radiologie interventionnelle/IRM en projet

## • Pharmacie à usage intérieur

## • Laboratoire d'analyses médicales sur site

# Les différentes spécialités

Anesthésie-réanimation, Angéiologie, Chirurgie de la main, Chirurgie dentaire-stomatologie, Chirurgie gynécologique, Chirurgie ophtalmologique, Chirurgie orthopédique : Membre supérieur et inférieur, Chirurgie oto-rhino-laryngologique, Chirurgie urologique, Chirurgie viscérale, Chirurgie du rachis, Dermatologie, Gastro-entérologie, Pneumologie.

## • Accueil Médico-Chirurgical de 9 à 24 heures - tous les jours

Numéro dédié : **04 68 63 73 63**

(Après minuit, composer le **15**)

## • Accueil des urgences main et du membre supérieur

de 9 à 24 heures - tous les jours

Numéro dédié : **0825 33 33 66**

(Après minuit, composer le **15**)

## Avant votre hospitalisation

### La consultation de pré-hospitalisation Bâtiment B

C'est la consultation au cours de laquelle votre hospitalisation a été décidée avec votre médecin ou votre chirurgien.

Dans certains cas, des documents d'information (en particulier si une intervention chirurgicale est prévue) vous ont été remis afin de vous expliquer le(s) acte(s) prévu(s) et de recueillir votre consentement.

Lisez-les très attentivement et n'hésitez pas à demander des explications complémentaires si vous le jugez utile.

Votre maladie peut être en lien avec votre activité professionnelle présente ou passée, pensez à en parler au médecin.

### La consultation de pré-anesthésie :

Horaires de consultation : 8 h 00/17 h 00

La consultation de pré-anesthésie, réalisée au minimum 48 heures avant l'intervention, est obligatoire. Cette consultation permet de s'assurer qu'il n'y a aucune contre-indication à l'anesthésie.

Vous devez prendre rendez-vous pour cette consultation auprès des secrétariats des anesthésistes au : **04 68 66 19 41**.

**Vous devez vous munir de la dernière ordonnance effectuée par votre médecin traitant concernant votre traitement habituel, s'il est pris régulièrement, tous les mois.**

Lors de cette consultation de pré-anesthésie, nous constituerons votre dossier de pré-admission : présentez-vous au Bâtiment B. Le personnel administratif vous demandera :

- attestation de Sécurité Sociale
- carte Vitale avec vos droits ouverts
- attestation CMU à jour si vous en êtes bénéficiaire
- carte de mutuelle, et éventuellement la prise en charge de votre mutuelle pour bénéficier du tiers payant
- **carte d'identité**

S'il s'agit d'un enfant mineur hospitalisé, les parents devront signer une autorisation d'intervention en cas d'opération.

Si vous souhaitez plus d'informations sur les démarches administratives, la prise en charge des frais lors de votre hospitalisation, l'ouverture de vos droits...

Vous pouvez consulter l'Assurance Maladie en ligne :

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

S'il s'agit d'un majeur sous tutelle ou curatelle, le tuteur légal peut être amené à signer une autorisation d'intervention en cas d'opération.

**S'il s'agit d'un accident de travail, la déclaration d'accident de travail établie par votre employeur.**

### bilan pré-opératoire

Celui-ci pourra être prescrit soit par votre chirurgien, soit par le médecin-anesthésiste lors de la consultation de pré-anesthésie.

Les examens réalisés sont adaptés à votre cas et au type d'anesthésie. Ils peuvent comporter des prises de sang, une radiographie, un électrocardiogramme ou d'autres examens.

N'oubliez pas d'effectuer tous les examens qui vous ont été prescrits, d'en récupérer les résultats et de les amener le jour de votre hospitalisation, ainsi que ceux effectués précédemment.



### Certaines démarches doivent être faites de préférence avant votre hospitalisation

Vérifiez que vos droits : Sécurité Sociale ou Régime Obligatoire et/ou votre Mutuelle (Mutuelle hors département : demander une prise en charge) et/ou votre assurance complémentaire soient à jour : en cas de problème, contactez le bureau des entrées pour tout renseignement.

C'est le médecin qui choisira le moment où vous serez en meilleure condition pour quitter la clinique. En fonction de votre état de santé, il peut vous prescrire une maison de repos, un centre de rééducation ou autre.

Il vous est demandé de préciser votre choix si besoin, à l'infirmière dès votre arrivée.

N'hésitez pas à contacter le surveillant d'hospitalisation de la clinique pour tout renseignement sur votre sortie.

Dès votre pré-admission, vous pouvez signaler que vous désirez une chambre particulière. Soyez assurés que nous nous efforcerons de satisfaire vos souhaits en fonction des chambres disponibles.



## Votre hospitalisation

### Que devez-vous apporter ?

#### Votre dossier médical

- Carnet de santé,
- Radios, scanners, IRM,
- Résultats d'analyses de laboratoire,
- **Dernière ordonnance effectuée par votre médecin traitant concernant votre traitement habituel, s'il est pris régulièrement tous les mois.**
- **Traitement personnel en cours (Médicaments).**
- **Consentements éclairés (chirurgie, anesthésie).**

La législation sociale étant susceptible d'évoluer, certaines dispositions concernant la prise en charge par les régimes sociaux contenues dans ce livret peuvent s'avérer incomplètes.

Le service des admissions vous apportera toutes les informations complémentaires vous concernant.

#### Vos effets personnels à apporter pour votre séjour.

Le linge de lit est fourni par la clinique. Bien sûr, nous vous demandons de penser à apporter votre linge personnel ainsi que vos affaires de toilette.

### Pour l'intervention

Il est conseillé de cesser de fumer dans les 15 jours avant l'intervention. Dans le but de prévention des infections post-opératoires, vous devez respecter certaines règles générales d'hygiène : douche et shampoing la veille de votre entrée, brossage des dents.

Mesdames, votre maquillage et vernis à ongles doivent être retirés la veille de l'intervention pour éviter les risques d'irritation oculaire et pour faciliter la surveillance anesthésique.

**Les lentilles de contact, les prothèses dentaires, auditives et les faux ongles doivent être retirés avant d'aller au bloc opératoire : veillez à les ranger soigneusement dans une boîte identifiée à votre nom que vous demanderez au personnel du service afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.**

Ne portez aucun bijou. En cas de perte, la clinique décline toute responsabilité. Vous pouvez faire un dépôt en vous renseignant à l'accueil.

Le jour de l'intervention, il est souhaitable de rester calme, allongé dans votre chambre et d'éviter les visites.

Pour votre sécurité, il est nécessaire que vous soyez à jeun : ne pas manger, ne pas boire, ne pas fumer, la veille de l'intervention, si celle-ci se déroule en matinée.

**Suivez les conseils de l'anesthésiste.**

## Pendant votre hospitalisation

La surveillance post-opératoire est assurée par l'équipe médicale et les infirmiers du service où vous serez hospitalisé. Les décisions concernant votre traitement, votre régime alimentaire et la date de votre sortie seront prises par votre médecin/chirurgien.

En cas de problème, adressez-vous au surveillant d'hospitalisation qui vous assistera dans vos démarches.

Il vous est rappelé l'interdiction de quitter l'enceinte de l'établissement pendant votre hospitalisation sans autorisation médicale.

En cas d'incident à l'extérieur de l'enceinte de l'établissement, la clinique ne peut en aucun cas être tenue pour responsable.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.

Pour votre sécurité, votre identité vous sera demandée à plusieurs reprises tout au long de votre séjour.

**Pour des questions d'ordre pratique, reportez-vous aux pages suivantes : « Votre séjour : vie pratique ».**

## Votre départ

En chirurgie traditionnelle, la date de votre départ est fixée par votre médecin/chirurgien.

Si vous sortez sur votre demande et contre avis médical, vous devez signer une décharge dégageant la responsabilité du médecin et de la clinique.



En chirurgie ambulatoire, l'équipe médicale vous précisera votre horaire de sortie en fonction de l'heure d'intervention et du type d'intervention ou d'anesthésie et de votre état de santé.

Même si vous vous sentez parfaitement conscient, vous devez être accompagné, ne pas conduire le jour de votre intervention, et rentrer directement à votre domicile.

### Formalités administratives :

Une fois les formalités médicales accomplies, présentez vous alors au bureau des départs, afin d'effectuer les formalités administratives de sortie, du lundi au vendredi.

Les samedis, dimanches et jours fériés veuillez vous adresser à l'accueil.

- **Que devez-vous régler** (cf. Annexe tarifs à la fin de ce livret)
- **Convention entre la Clinique Mutualiste Catalane et la Mutualité Française des Pyrénées-Orientales :**

La Clinique Mutualiste Catalane est signataire d'une Convention avec la Mutualité Française ainsi vous pourrez bénéficier de tarifs mutualistes.

Pour plus de renseignements veuillez contacter le personnel du bureau des entrées.

Les chirurgiens de la Clinique Mutualiste Catalane, par convention avec la Mutualité Française des Pyrénées-Orientales appliquent le tarif conventionnel (secteur I) : il n'y a pas de dépassement d'honoraires sur les actes chirurgicaux.

Vous aurez donc à régler la part laissée à votre charge par les organismes sociaux selon la réglementation en vigueur.

- **Le ticket modérateur forfaitaire : (P.A.S.)**

Vous n'aurez pas à le régler si votre mutuelle le prend en charge, si vous bénéficiez d'une exonération par la loi.

- **Le forfait journalier :** vous n'aurez pas à le régler si votre mutuelle le prend en charge, si vous bénéficiez d'une exonération par la loi.

- **Le ticket modérateur :** si vous n'avez pas de mutuelle et selon le type de soins dont vous bénéficiez vous aurez à régler le ticket modérateur.

- **Les chambres particulières :** certaines mutuelles ou assurances complémentaires prennent en charge ce supplément, éventuellement en 1/3 payant (vous devez alors nous fournir une prise en charge mutuelle avant le jour de votre sortie). Dans le cas contraire, le règlement vous sera demandé le jour de la sortie et une facture acquittée vous sera remise afin de vous faire rembourser si votre organisme de complémentaire santé le prévoit.

- **Autres prestations :** Téléphone, télévision, forfait accompagnant (cf. Annexe tarifs à la fin de ce livret).

### Formalités médicales :

Veuillez à ne pas quitter la clinique avant que les formalités médicales ne soient remplies (pansements, prescriptions...)

#### N'oubliez pas de demander :

- Les radiologies ou scanner
- Les bilans biologiques
- Les ordonnances et autres prescriptions médicales
- Le courrier de liaison avec votre médecin traitant
- Vos examens médicaux pré-opératoires
- Le rendez-vous de consultation post-opératoire



## Séjour

### Règles générales de conduite dans l'établissement

De façon générale, il est recommandé de préserver le repos de tous en évitant les conversations bruyantes par égard pour les autres patients.

De plus, par mesure d'hygiène et de sécurité :

- **Il est interdit de fumer dans la totalité de l'établissement.**
- **Les animaux ne sont pas admis**, ni à l'intérieur, ni à l'extérieur de l'établissement.
- Il est interdit de faire entrer et de consommer des boissons alcoolisées.
- Pour des raisons d'interférence avec les appareils médicaux et de radiologie, il est interdit d'allumer son téléphone portable dans l'enceinte de la clinique. (à l'exception des chambres)
- Il est impératif de respecter les horaires de visites autorisées.

### Conduite à tenir en cas d'incendie : calme et discipline.

**Vous trouverez, situés à chaque étage de l'établissement, les plans d'évacuation et les consignes en cas d'incendie : interdiction absolue d'utiliser l'ascenseur pour l'évacuation des locaux, emprunter les issues indiquées sur le plan d'évacuation. Suivre les consignes données par le personnel de l'établissement.**

## Après votre départ

Un compte rendu médical d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant dans les meilleurs délais. Il pourra alors vous en faire part.

En cas de problème après votre sortie, contactez le secrétariat de votre médecin/chirurgien ou la clinique.

Voir annuaire des praticiens et de la clinique en fin de livret.

Enfin, merci de remettre à l'accueil votre questionnaire de satisfaction lors de votre départ.





# Démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques

La Clinique Mutualiste Catalane a pour ambition de répondre au mieux aux besoins des patients en matière de qualité et de sécurité des soins. L'établissement qui centre son organisation sur le patient est encadré par un dispositif de mesures sanitaires et réglementaires, coordonnées et complémentaires, ayant pour objectif la qualité et l'efficacité de la prise en charge de chaque patient.

Conformément à la réglementation en vigueur, La Clinique Mutualiste Catalane est entrée dans une procédure de certification. Cette démarche qui s'impose à tous les établissements de santé est placée sous le contrôle de la Haute Autorité en Santé (HAS). Elle mesure le niveau de qualité d'un établissement en évaluant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques à travers un guide de référence (manuel de certification de la HAS). Les rapports des visites de certification sont consultables sur le site de la HAS ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

Notre établissement s'est engagé dans une démarche dynamique en optimisant le management de la qualité par la création d'un Comité de Pilotage (COPIL) qui impulse la politique Qualité Sécurité et planifie les projets d'amélioration en tenant compte des orientations stratégiques. La Cellule Qualité Gestion des Risques (CQGR) instance opérationnelle de cette politique, participe activement aux projets. Un Responsable Qualité coordonne le travail de tous les acteurs et dynamise la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité en impulsant la méthodologie préconisée.

## Notre politique Qualité Sécurité repose sur :

- une politique de mesure de la satisfaction des usagers
- une politique de gestion globalisée des risques
- une politique d'évaluation et d'amélioration
- une politique de respect des droits du patient et de son entourage
- une politique de gestion documentaire

**Dans la perspective de développer et de pérenniser notre culture de la mesure de la qualité, nous utilisons :**

## Des indicateurs nationaux comme outils de pilotage :

- Score agrégé : tableau de bord des infections nosocomiales,

- Tenue du dossier patient,
- En suivant jusqu'à satisfaction des usagers.

La publication des résultats nationaux sur le site internet du Ministère de la Santé (Scope Santé) vous permettra de visualiser les résultats comparatifs inter-établissements.

Nos résultats institutionnels sont affichés dans l'enceinte de la clinique, vous pouvez les consulter librement et ainsi vous rendre compte de notre dynamique d'amélioration en matière de qualité et de sécurité des soins.

## La méthode du patient traceur :

Elle consiste à sélectionner un patient hospitalisé afin d'évaluer sa prise en charge depuis son entrée en prenant en compte sa propre expérience de l'hospitalisation.

Nous pourrions vous proposer d'être ce patient et participer à une évaluation entre professionnels de l'établissement en étudiant votre dossier et en recueillant votre ressenti. L'objectif de cette démarche est d'identifier des situations des situations qui pourraient justifier la mise en œuvre d'actions d'amélioration pour une meilleure prise en charge des patients.

Si vous êtes d'accord, un professionnel de l'établissement va vous rencontrer pour vous écouter et vous poser quelques questions, et toujours avec votre accord, il pourra également rencontrer vos proches

Quels types de questions peut-on vous poser ? il vous sera demandé si vous avez été informé du déroulement de votre séjour et de vos soins ; ou encore si l'on s'est préoccupé de l'existence de votre douleur, si vos préférences alimentaires ont été prises en compte ...


Votre opinion sera confidentielle, et nous permettra de mettre en œuvre des actions d'améliorations dans certaines situations pour une meilleure prise en charge des patients.

Evidemment, vous avez la liberté de réaliser ou non cet entretien, ou seulement de répondre qu'à certaines questions. Les informations recueillies feront l'objet d'échanges uniquement dans le cadre de la mise en œuvre de la méthode du patient traceur.


# Hygiène, l'affaire de tous

Nous vous demandons de respecter certains gestes d'hygiène simples et efficaces afin de prévenir les risques infectieux :

## Patient :

- **Hygiène :** respecter les consignes en matière d'hygiène (douche la veille de votre venue, vêtements propres, brossage des dents, pas de bijoux) remises par le chirurgien.
- **Hygiène des mains :** la contamination en milieu hospitalier se transmet principalement par les mains, vous êtes donc invités à utiliser les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition.
- **Mesures complémentaires en hygiène :** si lors de votre admission ou durant votre séjour, vous êtes porteur d'un germe potentiellement agressif, votre médecin pourra, en fonction du caractère du type du germe vous prescrire un isolement en chambre pour éviter sa propagation dans l'établissement. Les informations nécessaires vous seront alors transmises par l'équipe médicale et paramédicale. Vous devrez respecter la procédure d'isolement le cas échéant, et la faire respecter à vos visiteurs. Cette procédure est signalée par le logo suivant : 

## Visiteur :

- **Hygiène des mains :** vous êtes invités à utiliser les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition dans les chambres ou couloirs (à l'entrée et à la sortie de la chambre).  
Ne vous asseyez pas sur le lit du patient.  
Ne venez pas si vous êtes vous-même malade.
- **Mesures complémentaires en hygiène :**  Adressez vous à l'infirmerie où l'on vous informera des consignes à respecter avant de rentrer dans la chambre.
- **Fleurs :** n'apporter des fleurs coupées qu'avec l'accord du cadre du service. Le risque de contamination est lié à la présence de microbes dans la terre ou dans l'eau.
- **Animaux :** ils sont strictement interdits à l'intérieur et l'extérieur de l'établissement.

# Contrat d'engagement contre les infections nosocomiales au sein de la Clinique Mutualiste Catalane

Notre établissement est activement engagé dans la lutte contre les infections liées aux soins, dite NOSOCOMIALES.

Il s'agit des infections acquises au cours ou au décours d'une prise en charge diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative qui n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est composé de 25 membres de toutes les catégories socioprofessionnelles de la clinique, des usagers et du médecin du travail. Il œuvre pour l'application et le respect des bonnes pratiques, avec chaque année un programme de lutte contre les infections nosocomiales qui comprend : **prévention, surveillance, formation, information, évaluation.**

Il travaille en collaboration étroite avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) instance opérationnelle du comité de lutte contre les infections nosocomiales qui veille au bon déroulement et suivi du programme d'actions prévu chaque année.

## Engagement du comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

**Prévention des infections nosocomiales et du risque infectieux lié aux soins**, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de :

- recommandations de bonnes pratiques d'hygiène : lavage des mains, hygiène dans les soins, préparation du patient pour l'intervention chirurgicale, hygiène au bloc opératoire, prévention liée aux travaux et équipements...
- Politique de bon usage des antibiotiques

## Surveillance continue des infections nosocomiales

Une procédure de signalement interne concernant les infections nosocomiales, notamment les bactéries multi résistantes (BMR) est organisée en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale. L'établissement participe aux enquêtes nationales, régionales (C CLIN SUD EST) et participe au réseau INTER CLIN 66 regroupant les CLIN du département.

Une surveillance sur la qualité de l'environnement (eau, air, surface) est assurée dans tous les secteurs d'activité de l'établissement par un laboratoire spécialisé selon un calendrier et un plan d'échantillonnage défini. Des mesures correctives sont immédiatement mises en œuvre en cas de non-conformité.

## Formation

- **Interne :** Une Infirmière hygiéniste propose régulièrement des formations aux équipes soignantes.
- **Externe :** L'établissement propose des formations dispensées par des organismes spécialisés.

L'établissement participe à la Journée Nationale sur l'Hygiène des Mains et à la semaine Sécurité Patient.

## Evaluation :

Des audits des pratiques professionnelles et des évaluations sont réalisés selon le programme instauré par le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) afin de s'assurer de l'application des règles d'hygiène strictes prévenant la transmission des germes et répondre à la réglementation.

## Identitovigilance

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la prévention des risques, la Clinique Mutualiste Catalane a mis en place une politique d'identitovigilance.

L'identitovigilance est un système **de surveillance et de prévention des risques d'erreur d'identification** du patient. L'enjeu est donc de sécuriser l'identification du patient tout au long de sa prise en charge de façon à délivrer :

- Le bon soin pour le bon patient,
- Les bonnes données médicales au bon patient.

En vue d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité de la prise en charge des patients, elle a pour objectifs de :

- Préserver le lien entre le patient et son identité tout en garantissant une totale confidentialité ;
- Améliorer le processus d'identification des patients et fiabiliser leur identité (demande d'une pièce d'identité officielle à la pré-admission/admission) ;
- Prévenir le risque d'erreur de patient dans la dispensation de soins ;
- Relier toutes les données concernant un patient au sein d'un même dossier.

Dans ce contexte, un **bracelet d'identification** vous sera placé au poignet dès votre entrée. Vous devrez le garder durant toute votre hospitalisation. Votre identité vous sera demandée à plusieurs







## Droits et devoirs des patients

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, organise et proclame les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec l'établissement de soins. L'information est un droit pour les patients et un devoir pour les professionnels. De nombreuses obligations en la matière viennent régulièrement s'ajouter à l'engagement moral de chacun des professionnels de l'établissement.

Au cours de votre prise en charge, vous serez amené à donner votre consentement pour certains actes, notamment en signant différents formulaires. C'est la garantie de notre engagement moral à vous délivrer l'information à laquelle vous avez droit.

Vos droits sont énoncés dans la Charte de la personne hospitalisée.

*Sur simple demande à l'accueil, ou dans les services de soins, vous pourrez vous procurer ce document en version intégrale, en version courte en plusieurs langues (anglais, allemand, italien, espagnol, portugais, arabe et chinois).*

*Ces versions sont également disponibles sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*

Vous avez également des devoirs et obligations liés aux règles de vie en commun et au bon sens, nous vous remercions par avance de les respecter. Vos devoirs sont liés aux obligations qu'imposent des règles de vie commune, d'hygiène et de sécurité.

Les visites sont limitées à deux visiteurs par chambre et l'accès des enfants en bas âge n'est pas conseillé par mesure de sécurité. Les jardins, locaux, et matériels de l'établissement sont à votre disposition. Aidez-nous à les garder propres et accueillants et à éviter toute détérioration et tout gaspillage.

**Pour le repos des patients et l'organisation des soins les visites sont autorisées tous les jours de 11 heures à 20 heures.**

**Ouverture des portes : 7 heures à 20 heures.**

### Dispositif d'annonce en cancérologie

Le dispositif d'annonce est une mesure du Plan Cancer mise en place pour répondre à la demande des patients. Il concerne autant le diagnostic initial d'un cancer confirmé histologiquement que la rechute de la maladie.

Son objectif est de faire bénéficier au patient de meilleures conditions d'annonce du diagnostic de la maladie

#### • En lui faisant bénéficier :

- d'un temps médical d'annonce et de proposition de traitement,
- d'un temps soignant de soutien et de repérage de ses besoins. Une consultation infirmière est ainsi organisée spécialement chaque semaine,
- d'un accès à des compétences en soins de support.

- En permettant une meilleure coordination entre la médecine de ville et la clinique
- En permettant l'information, le soutien et l'accompagnement du patient et de ses proches.

### Respect des droits des patients

**Confidentialité :** Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au secrétariat d'accueil ainsi qu'au cadre de santé : le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

**Directives anticipées :** Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées (cf. Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique) pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

**Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative ainsi qu'un formulaire sont à votre disposition à l'accueil.**

**Droit des malades en fin de vie :** La loi Leonetti du 22 avril 2005 énonce les principes suivants :

- Sauvegarder la dignité du patient, proscrire l'acharnement thérapeutique en phase terminale d'une maladie grave et incurable, respecter la volonté du patient à interrompre son traitement après l'avoir clairement informé des conséquences de son choix, soulager la souffrance par un traitement.

La Clinique Mutualiste Catalane s'engage dans la prise en charge des patients en fin de vie. Sur votre demande, ou celle de votre famille, l'équipe de coordination en soins palliatifs sera présente pour répondre à vos questions ou simplement être à votre écoute.

La Clinique Mutualiste Catalane a signé une convention avec RSP 66 (Réseau de Soins Palliatifs des Pyrénées-Orientales – 57 avenue Victor-Dalbiez à Perpignan) que vous pouvez contacter au 04 68 85 46 08 ou par l'intermédiaire du surveillant ou de l'équipe soignante.

**Culte :** un lieu de culte est à votre disposition sur demande au rez-de-chaussée bas. Pendant votre séjour, vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse.

Vous pouvez contacter :

- |  |                |
|--|----------------|
| - Église catholique :                      | 06 18 50 39 17 |
| - Église réformée de France :              | 04 68 50 08 72 |
| - Paroisse orthodoxe - St-Pierre St Paul : | 04 68 51 18 84 |
| - Confession juive :                       | 04 68 34 75 81 |
| - Confession musulmane :                   | 06 20 49 39 08 |

**Intimité :** afin de préserver votre intimité, les règles suivantes ont été adoptées :

- Notre personnel respecte des consignes précises.
- Notre établissement met à votre disposition un grand nombre de chambres individuelles. Toutes nos chambres sont pourvues d'un cabinet de toilette séparé. En cas d'hospitalisation dans une chambre à deux lits, un rideau séparatif assure l'intimité du patient pendant les soins.
- Les bureaux des cadres de santé et des médecins sont à votre disposition.

## Droits à l'information

### Consentement éclairé

Ce document vous est remis lors de votre consultation pré-opératoire, ou suivant les examens ou actes (transfusion, imagerie médicale, gestes invasifs...) Il doit être dûment rempli et remis au plus tard à l'infirmière le jour de votre entrée.

### Dossier médical

(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition auprès du service qualité.

### Personne de confiance

Lors des formalités d'admission, vous pouvez désigner, par écrit, 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, que l'établissement considérera comme « votre personne de confiance », 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 votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

### Informations Médicales

Toutes les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la Commission Nationale Informatique et Liberté (loi du 6 janvier 1978).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez, par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, avoir accès aux données nominatives vous concernant.

C'est le médecin responsable de l'information médicale qui, en lien avec le praticien ayant constitué votre dossier, mettra ces données à votre disposition.

En outre vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement informatisé des informations vous concernant.

### Informations concernant vos soins, votre prise en charge et votre hospitalisation

Elles vous seront délivrées, de façon écrite ou orale, par le médecin et le personnel paramédical, lors des visites des médecins et des infirmières. N'hésitez pas à leur demander toutes les précisions que vous jugerez utiles sur votre cas.

Les professionnels de santé s'engagent à tout mettre en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une information claire et complète sur votre état de santé et sur les traitements proposés. L'information concernant votre état de santé concerne les différentes investigations proposées, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence et leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes (Loi du 4 mars 2002, article L alinéa 1).

### Recherche et prélèvements

La recherche biomédicale représente un axe essentiel dans la prise en charge thérapeutique des patients.

Pour cette raison, au cours de votre séjour, votre consentement pourra vous être demandé afin de participer à des protocoles de recherche. Les prélèvements qui seront réalisés ont pour objectif d'améliorer la prise en charge des patients (diagnostic, thérapeutique, dépistage...). Ces prélèvements pourront porter sur du sang, des cellules, des liquides ou des tissus.

Si vous avez accepté de participer à un protocole de recherche, vous pourrez, sans conséquence sur votre prise en charge, vous opposer à l'utilisation de ces prélèvements en exprimant votre position par écrit.

### Don d'organes

L'activité de prélèvement en vue de greffe est une activité médicale à part entière encadrée par la Loi de Bioéthique de 2004 et déclarée « priorité nationale » par le parlement. Aujourd'hui, comprendre et prendre position en connaissance de cause sur le don d'organes et la greffe, c'est d'abord : une question d'information. Vous pouvez vous procurer des plaquettes informatives auprès des unités de soins et des hôtesse d'accueil.

### Vos plaintes, réclamations, éloges, observations, ou proposition

#### • Pendant votre séjour

Si vous avez des observations à formuler concernant vos conditions de séjour ou les soins qui vous sont dispensés, parlez-en à votre médecin ou demandez à voir le surveillant du secteur dans lequel vous êtes hospitalisé.

#### • À la fin de votre hospitalisation

Nous vous invitons à mentionner vos observations sur le questionnaire de satisfaction à disposition dans votre chambre (remettez-le à l'accueil lors de votre sortie) et à participer à l'enquête e-satis en ligne.

#### • Après votre hospitalisation

Vous pouvez contacter le médecin médiateur disponible à la Clinique Mutualiste Catalane, son Directeur, sur rendez-vous auprès du secrétariat de direction et le médecin responsable de votre hospitalisation.

#### • Vous avez également la possibilité de saisir la Commission Des Usagers (CDU) en étant accompagné, si vous le souhaitez, par un usager, en adressant un courrier à la Clinique Mutualiste Catalane - Commission des Usagers - 60, rue Louis Mouillard - 66 028 Perpignan CEDEX.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier, sur toutes vos réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition auprès du service qualité. La liste des membres de cette commission est annexée au livret (annexe 4).

# Douleur

## Information du patient sur l'analgésie postopératoire

Vous allez être opéré(e) prochainement à la Clinique Mutualiste Catalane et vous pouvez craindre d'avoir mal après l'intervention. N'hésitez pas à poser à votre médecin anesthésiste-réanimateur, toutes les questions que vous jugerez utiles. Vous recevrez en retour des informations sur les méthodes d'évaluation de la douleur et sur les traitements les plus adaptés.

Les médecins qui vont s'occuper de vous disposent de médicaments ou de techniques (Anesthésie loco-régionale, ...) permettant de soulager la douleur postopératoire. Ils vous en informeront lors de la consultation d'anesthésie et de la visite préopératoire. Ces moyens peuvent être utilisés isolément ou en association.

Les principaux médicaments sont les suivants : le paracétamol, les anti-inflammatoires, la morphine ou ses dérivés, les anesthésiques locaux, ...

Selon le médicament, l'administration se réalisera par voie générale, péridurale ou autour des nerfs périphériques. Une technique nécessitant votre participation peut également vous être proposée. Il s'agit de l'Analgésie Contrôlée par le Patient, également appelée PCA.

Quelle que soit la technique proposée, une infirmière passera régulièrement pour évaluer votre douleur et s'assurer que vous êtes suffisamment soulagé(e). Elle utilisera par exemple une réglette ou d'autres outils pour en mesurer l'intensité et adaptera votre traitement en fonction.

À cette occasion, sachez lui faire part d'éventuelles sensations inconfortables (somnolence, nausées, douleur d'estomac, démangeaisons...) et surtout n'oubliez pas de bien signaler toute douleur persistante : ceci permettra d'apporter un traitement à ces désagréments.



## Les questions que vous vous posez

### Si l'on m'administre de la morphine

#### • Vais-je devenir toxicomane ?

Non, il n'y a pas d'exemple de dépendance liée à l'utilisation de la morphine ou de ses dérivés pour traiter une douleur postopératoire.

#### • L'utilisation de la morphine est-elle synonyme de cancer ou de fin de vie ?

Non, la morphine et ses dérivés sont utilisés quotidiennement pour calmer les douleurs postopératoires.

## Qu'est-ce que la PCA ?

La PCA utilise un appareil que votre médecin programme pour soulager votre douleur et pour vous apporter un maximum de confort. L'appareil est composé d'une seringue ou d'un réservoir qui contient un médicament pour calmer la douleur (le plus souvent de la morphine) et d'un dispositif électronique ou mécanique que vous commandez par un bouton.

En appuyant sur le bouton poussoir que vous confiera votre infirmière, vous soulagerez votre douleur vous-même en vous administrant votre dose de médicament anti-douleur.

### Si l'on me propose la PCA

#### • Y a-t-il un inconvénient à appuyer souvent sur le bouton ?

Non, la pompe est réglée par le médecin, pour éviter les surdosages, et votre douleur est soulagée en toute sécurité. Mais vous seul appuyez sur le bouton.

#### • Comment être sûr que l'appareil fonctionne bien ?

La PCA est dotée d'un maximum de sécurités : si une panne se produisait une alarme le signalerait immédiatement à votre infirmière.



# Vie pratique de A à Z

## Accompagnants et visites

La famille, les amis, ça compte ! Vous avez la possibilité de les accueillir tous les jours, sauf contre indications médicales, entre 11 heures et 20 heures. Attention : pour votre repos un petit conseil, pas tous à la fois.

Pour passer la nuit auprès du patient, un lit pliant peut être mis à la disposition de l'accompagnant (Voir conditions à l'accueil).

L'accompagnant peut prendre ses repas :

- En chambre ou à la cafétéria dans le hall le midi, s'il commande le déjeuner avant 11H à l'accueil,
- En chambre, le soir, s'il commande le dîner avant 17H à l'accueil.

Les repas sont servis en chambre à partir de :

Petit déjeuner : 7h30 - Déjeuner : 11h30/12h  
Collation : 15h/15h30 - Dîner : 18h/18h30.

## Acompte

Un acompte vous sera demandé à votre entrée.

## Cafétéria - Restauration - Boutique :

Un espace cafétéria est ouvert tous les jours dans le hall d'entrée où les visiteurs peuvent prendre leur petit-déjeuner et déjeuner. Ils peuvent également acheter quelques produits d'hygiène de base en cas de nécessité ainsi qu'un grand choix de journaux, magazines...

Des distributeurs automatiques de boissons et gourmandises sont à votre disposition au rez-de-chaussée.

Horaires d'ouverture :

- Du Lundi au Vendredi : De 08h15 à 17h45 ;
- Le Samedi : De 10h15 à 15h30 ;
- Le Dimanche : De 11h15 à 16h30.

## Courrier

Votre courrier vous sera distribué dès son arrivée.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, merci de l'affranchir et de le déposer à l'accueil.

## Médicaments :

Parce qu'il est indispensable aux médecins, au pharmacien et au personnel soignant de connaître le traitement que vous suivez, nous vous demandons d'apporter avec vous les ordonnances de vos médicaments habituels, en plus de ceux qui vous ont été prescrits à l'occasion de votre prochaine intervention. Dès votre admission vous êtes sous la responsabilité des praticiens de la clinique. A ce titre, ils sont les seuls habilités à poursuivre ou interrompre vos traitements antérieurs. Ne prenez donc aucun médicament de votre propre initiative.

## Parking

Dans l'enceinte de la clinique, une aire de stationnement est prévue pour les visiteurs et les patients ainsi que des places pour les personnes handicapées. Le stationnement est possible sous leur entière responsabilité. Veillez à ne rien laisser en vue.

Nous vous recommandons toutefois de ne pas laisser votre voiture pendant toute la durée de votre séjour.

## Personnel : qui sont vos interlocuteurs ?

Vous reconnaîtrez le personnel de la clinique à la couleur de la manche de la tenue :

- Médecins/consultations, pharmaciens, surveillants d'hospitalisation, manipulateurs radio \_\_\_\_\_ blanc
- Infirmier(e) s \_\_\_\_\_ jaune
- Aide-soignant(e) s \_\_\_\_\_ bleu
- Agents hôteliers \_\_\_\_\_ vert
- Administration/secrétariats médicaux \_\_\_\_\_ rose
- Brancardiers \_\_\_\_\_ vert

## Presse

Vous trouverez les quotidiens de la presse locale et divers journaux et revues à l'espace cafétéria.

## Repas

Les repas sont conçus et préparés sur place.

Horaires approximatifs de service :

- 7 h 30 : petit-déjeuner
- 11 h 30 à 12 h 30 : déjeuner
- 15/15 h 30 : collation
- 18 heures à 18 h 30 : dîner

Si vous le souhaitez ou si votre état de santé le nécessite, vous pouvez obtenir un régime alimentaire particulier. Cette demande peut s'effectuer à l'avance dès votre hospitalisation par l'intermédiaire de l'infirmière du service où vous serez hospitalisé. N'oubliez pas de préciser votre lieu d'hospitalisation. Le respect des religions est pris en compte lors de la préparation des repas, sur votre demande.

## Tarifs

Les tarifs sont affichés aux admissions de l'établissement et annexés au présent livret (annexe 2).

## Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision, qui sera placée sous votre responsabilité durant le séjour, toute dégradation sera facturée. Une facture de 6€ par jour sera à régler en fin de séjour. L'utilisation d'un casque jetable est obligatoire pour les chambres doubles (prix d'achat 3€), la vente s'effectue à l'accueil.

## Linge

Les serviettes de toilette, et de table, ne sont pas fournies par la Clinique. Le lavage du linge est interdit dans les lavabos.

## Valeurs, bijoux, espèces

Nous vous conseillons d'utiliser le coffre mis gracieusement à votre disposition pour déposer les objets de valeur. Un reçu vous sera remis lors de votre dépôt. Renseignez-vous à l'accueil.

La clinique ne pourrait être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol si vos objets de valeur n'y ont pas été déposés (ces règles s'appliquent également dans le parking).

**Ne gardez dans votre chambre ni bijoux, ni argent.**

## Video surveillance

Pour mieux assurer votre sécurité, cet établissement est placé sous vidéosurveillance, conformément aux textes en vigueur (Loi 95-73 du 21/01/1995 modifiée, décret 96-926 du 17/10/1996 modifié). Pour toute question relative à l'accès au dispositif de vidéosurveillance, s'adresser au Directeur de l'établissement.

### Téléphone

#### • Comment se faire appeler ?

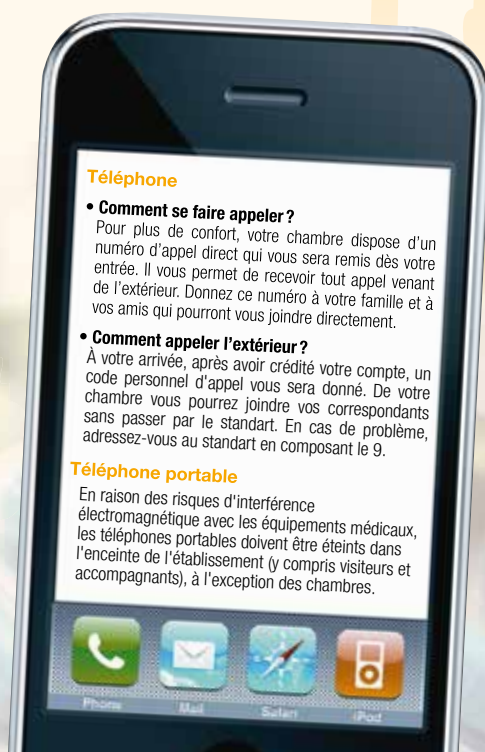
Pour plus de confort, votre chambre dispose d'un numéro d'appel direct qui vous sera remis dès votre entrée. Il vous permet de recevoir tout appel venant de l'extérieur. Donnez ce numéro à votre famille et à vos amis qui pourront vous joindre directement.

#### • Comment appeler l'extérieur ?

À votre arrivée, après avoir crédité votre compte, un code personnel d'appel vous sera donné. De votre chambre vous pourrez joindre vos correspondants sans passer par le standard. En cas de problème, adressez-vous au standard en composant le 9.

### Téléphone portable

En raison des risques d'interférence électromagnétique avec les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans l'enceinte de l'établissement (y compris visiteurs et accompagnants), à l'exception des chambres.



# Principaux services & horaires d'ouverture

<b>Accueil</b>	04 68 63 73 73	Ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 20 h Samedi de 9 h à 17 h / Dimanche de 11 h à 19 h
<b>Accueil médico-chirurgical</b>	04 68 63 73 63	Ouverture du lundi au dimanche de 9 h à minuit Après minuit, appeler le centre <b>15</b>
<b>Centre Main Catalan</b>	0 825 33 33 66	Tous les jours de 9 h à minuit / Après minuit appeler le centre <b>15</b>
<b>Hospitalisation</b>	04 68 63 73 31/32/33	Visites autorisées de 11 h à 20 h
<b>Ambulatoire</b>	04 68 63 73 93	Ouvert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h 30
<b>Centre Vision</b>	04 68 52 68 40	Ouvert du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h
<b>Radiologie</b>	04 68 63 66 66	Ouvert du lundi au vendredi de 7 h 45 à 19 h / Samedi de 8 h à 12 h
<b>Scanner</b>	04 68 63 67 67	Ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 19 h

## Charte du patient hospitalisé

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006-1990 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte 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 le concernent.

**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayant 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.

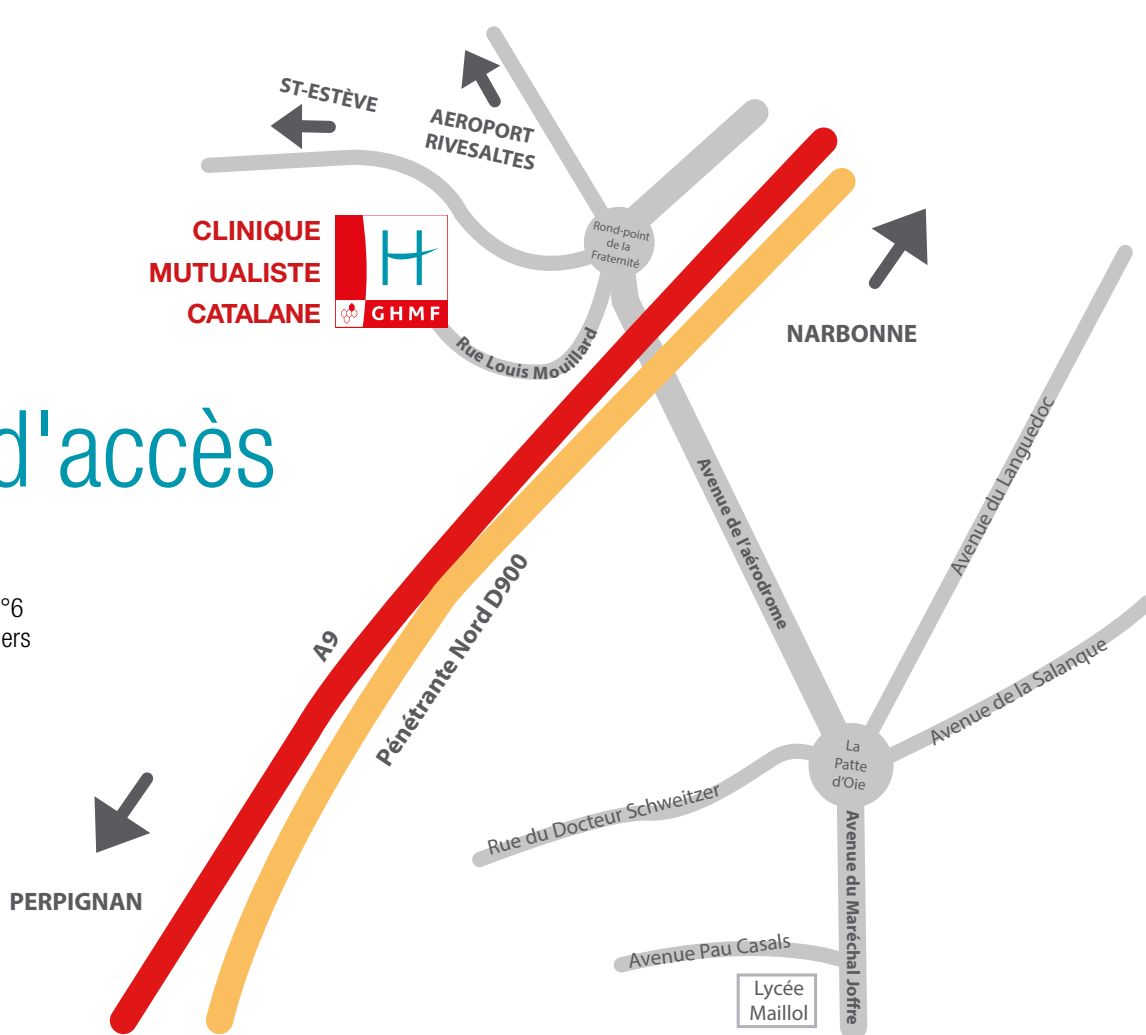
*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*

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

# Plan d'accès

## Par autobus:

Ligne de bus urbain n°6  
Bois des Pins / Templiers



CLINIQUE  
MUTUALISTE  
CATALANE



60, rue Louis Mouillard • 66028 Perpignan CEDEX • Tél.: 04 68 63 73 73 • Fax: 04 68 52 32 77