

An aerial photograph of the Clinique Malartic building, a large, modern, multi-story structure with a white facade and numerous windows. The building is surrounded by a parking lot filled with cars. In the background, there is a residential area with houses and a large, lush green forested hillside under a clear blue sky. A white rectangular box is overlaid on the center of the image, containing the text.

Clinique **Malartic**

Livret d'accueil



Bienvenue à la clinique Malartic

Au nom de l'établissement, de ses praticiens et de ses personnels, l'équipe de direction et moi-même vous souhaitons un agréable séjour et vous assurons que l'équipe médicale et les personnels soignants, ainsi que les personnels hôteliers, techniques et administratifs vont s'efforcer de vous apporter les soins, l'attention et les prestations que vous attendez.

Ce livret d'accueil vous permettra d'en savoir plus sur notre établissement et sur l'organisation de votre séjour. Nous espérons que vous y trouverez réponse à vos principales questions. Lisez-le attentivement. Nous serons attentif à toutes vos remarques et suggestions.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Valérie MASSENET,
Directrice Générale

Sommaire

Bienvenue.....3

Accéder à la Clinique4

Notre histoire5

Quelques chiffres5

Nos activités
médico chirurgicales.....6

Secteurs interventionnels
et plateau technique.....7

Formalités administratives ..8

Votre parcours9

Les frais d'hospitalisation11

Votre sortie11

Votre séjour.....12

Les professionnels
à votre service 12

Notre engagement
contre la douleur 12

Services & vie pratique.....14

Les règles de vie 16

Les droits de la personne hospitalisée18

Charte du patient 19

Plaintes et réclamations..... 20

La personne de confiance..... 21

Les directives anticipées 21

Le don d'organes..... 21

Protection des données
personnelles et accès
aux informations de santé.....22

Qualité et gestions des risques..... 23



Clinique Malartic
203 chemin de Faveyrolles
04 94 89 89 89
clinique.malartic@avec.fr
cliniquemalartic.fr



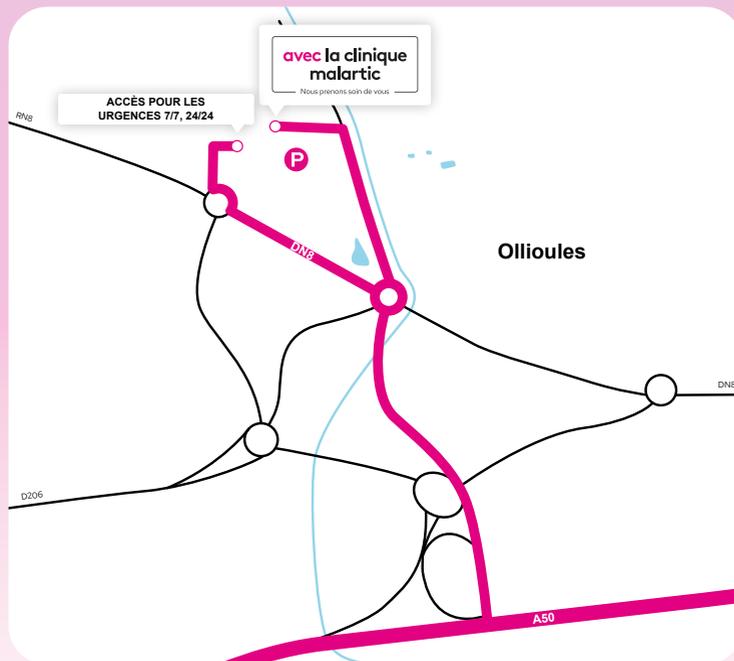
Venir à la Clinique

En bus :

Ligne 12 et 122 – arrêt Malartic
Lignes 1 et U arrêt «portés d'Ollioules et de Toulon» puis 8 mn à pied.

En voiture :

Parking gratuit de 135 places réservé aux usagers et accessible par le Chemin de Faveyrolles



Notre histoire

La clinique Malartic est un établissement privé indépendant de type « MCO » (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) créée en 1977. Depuis de nombreuses années, la Clinique Malartic constitue l'un des maillons essentiels de l'équipement hospitalier de l'agglomération toulonnaise, elle est en effet le seul établissement ayant un agrément de service d'urgence, un bloc opératoire, un scanner et une IRM sur site, ouverts 24 h/24 et 365 jours par an sur l'ouest Var.

Soucieuse de faciliter l'accès aux soins pour tous, la Clinique Malartic, s'emploie constamment, à son échelle, à promouvoir et à développer des structures sanitaires indispensables dans notre bassin de vie et dans le strict respect de la tarification conventionnelle avec généralisation de la pratique dite de « tiers-payant ».

Tous nos praticiens salariés, sont rattachés conventionnellement au secteur 1 sans dépassement d'honoraires. La clinique Malartic contribue ainsi à renforcer la sécurité sanitaire de la population varoise et s'inscrit résolument dans la perspective d'un droit universel à la santé.



Quelques chiffres

+ de 200 salariés

+ de 40 médecins

+ de 80 000 consultations et actes externes/an

+ de 13 000 passages aux urgences/an

+ de 10 000 séjours/an

33 lits d'hospice complète

35 lits ambulatoire

12 lits d'hospitalisation de jour

* Année de référence 2022

3^{ème} étage

- HOSPITALISATION COMPLÈTE

2^{ème} étage

- HOSPITALISATION DE JOUR
- CENTRE DU SOMMEIL
- STRUCTURE DOULEUR CHRONIQUE

1^{er} étage

- SERVICE AMBULATOIRE

- CENTRE DENTAIRE

RDC

- CONSULTATIONS EXTERNES
- RADIOLOGIE
- URGENCES
- BLOC
- BUREAU DES ENTRÉES

- ESPACE SOIN DE SOI

N-1

- CONSULTATIONS EXTERNES
- SELF
- SERVICES SUPPORT

Nos activités **médico chirurgicales**

Vous avez choisi d'être soigné à la clinique Malartic afin d'être suivi par des spécialistes, d'être entouré par du personnel compétent, porteur de valeur humaniste, dans un environnement adapté. L'offre de soins de la clinique Malartic est complétée par un plateau technique moderne et innovant.

Les spécialités et services de la clinique Malartic :

- Algologie
- Angiologie
- Anesthésie
- Cardiologie
- Centre Du Sommeil BIOSERENITY
- Chirurgie Maxillo-Faciale
- Chirurgie Orthopédique Et Traumatologique
- Chirurgie Esthétique
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Viscérale
- Dermatologie
- Oncodermatologie
- Endocrinologie
- Gastro-Entérologie
- Laboratoire Échographie De Stress
- Médecine Du Sport
- Médecine Générale
- Médecine Interne Rhumatologie
- Neurochirurgie Du Rachis
- Neurologie
- ORL Et Chirurgie Cervico-Faciale
- Radiologie Conventionnelle
- Radiologie Interventionnelle
- Scanner IRM
- Pneumologie Allergologie
- Stomatologie
- Sage-Femme
- Urgences 24/24 : 04 94 89 89 75



Nos autres activités

L'Espace Soins de Soi

Médecine et chirurgie esthétique, Santé, bien être (hypnothérapie, psychologie, chiropraxie, cryothérapie, mésothérapie, massage)
RDV sur Planity ou Doctolib

Nos centre dentaires

(omnipratique, orthodontie, implantologie)
Ollioules , Toulon, Le Luc.



Service de Soins Infirmiers à Domicile

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile a pour objectif de contribuer au maintien des personnes âgées à leur domicile notre équipe pluridisciplinaire propose des soins 7 jours sur 7 aux personnes de plus de 60 ans et ou atteintes d'une maladie chronique.

04 94 87 0113

Secteurs **interventionnels** et **plateau technique**

La clinique Malartic dispose d'un plateau technique moderne qui renforce son attractivité et contribue à améliorer significativement la prise en charge des patients.

LES BLOCS OPÉRATOIRES ET LA SALLE DE RÉVEIL

La clinique possède un bloc opératoire de 6 salles réparties, dont :

- 1 salle dédiée à la radiologie interventionnelle.



LE BLOC ENDOSCOPIQUE

dispose de 3 salles.

Le bloc opératoire et le bloc endoscopique disposent chacun d'une salle de réveil.



LE SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE

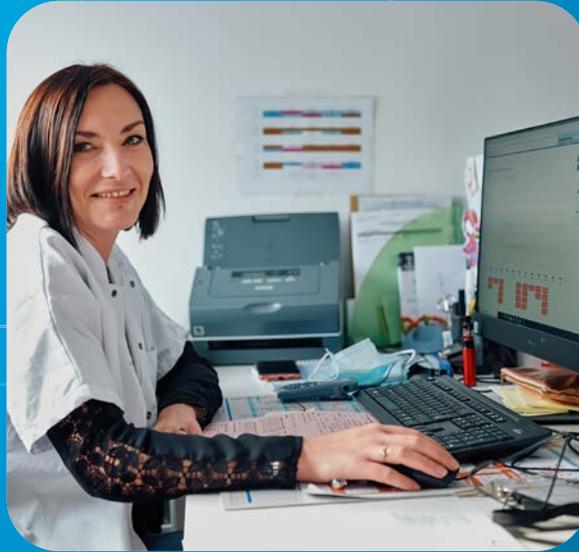
L'unité d'imagerie médicale est composée de deux salles de radiologie numérique de très haute technologie et une salle d'échographie.

Nos radiologues participent au GIE IRM SCANNER VAR Ouest en partenariat avec les radiologues libéraux, ainsi vous pouvez bénéficier d'un examen approfondi par scanner ou IRM si nécessaire.

Les examens d'IRM Scanner pratiqués par l'un de nos radiologues salariés sont facturés sans dépassement d'honoraires et en pratiquant le tiers-payant.



Formalités administratives



Votre parcours

Étape 1 : SUITE À VOTRE CONSULTATION AVEC LE PRATICIEN

CONTACTER VOTRE MUTUELLE : Pour éviter un reste à charge, prenez contact avec votre complémentaire/mutuelle dans les meilleurs délais, afin d'obtenir un justificatif de prise en charge. Il sera à présenter le jour de votre admission, au bureau des entrées.

CHAMBRE PARTICULIÈRE : Faites connaître ce souhait dans les meilleurs délais à la secrétaire. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et des impératifs du service de soins.

MAISON DE REPOS OU CENTRE DE RÉÉDUCATION : Si vous souhaitez y poursuivre votre convalescence, faites le savoir dans les meilleurs délais à la secrétaire médicale.

Étape 2 : LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Le jour de la consultation d'anesthésie, vous serez accueilli par la secrétaire qui procédera à votre pré-admission.

POUR QUE VOTRE DOSSIER SOIT COMPLET, assurez-vous de nous transmettre l'intégralité des documents (**complétés et signés**) ainsi que toutes les pièces justificatives demandées et de les avoir avec vous :

- > Votre carte Vitale à jour
- > Fiches de «pré-admission»
- > Carte mutuelle et prise en charge mutuelle des frais d'hospitalisation
- > Justificatif d'identité (carte d'identité ou passeport)
- > Vos examens pré opératoires (analyses biologiques, électrocardiogrammes, radiographies, échographies, scanners, IRM, etc.)
- > Ordonnances des traitements en cours.

Contact : **04 83 77 12 80** - clinique.malartic.secretariatanesth@avec.fr

DOCUMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES MINEURS

- Justificatifs d'identité de l'enfant, du père et de la mère ou acte de naissance
- Livret de famille
- En cas de divorce : jugement de divorce mentionnant l'autorité parentale.

IMPORTANT
PRÉSENCE OBLIGATOIRE DE L'ENFANT
À LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Étape 3 : QUELQUES JOURS AVANT L'INTERVENTION

Conformez-vous aux recommandations données lors de la consultation par le médecin anesthésiste ou par votre praticien en ce qui concerne votre traitement médicamenteux.

Prévenez de toute modification de votre état de santé, y compris s'il s'agit d'une possibilité de grossesse, en appelant le secrétariat de votre praticien.

Étape 4 : JOUR J

Vous devez prévoir : Votre carte d'identité.



Attestation de prise en charge mutuelle (si non remise auparavant)
Rapporter vos examens scanner/radios/IRM, et si prescrits : chaussette de contention et boîtes de pansements.
Il vous appartient d'apporter vos effets personnels et votre nécessaire de toilette (serviette, savon, brosse à dents...). Nous vous déconseillons de conserver à la clinique vos objets de valeur.
Dès votre arrivée à la clinique, vous serez accueilli par un agent dans l'unité de soins.

À NOTER

Lors de votre entrée dans le service, l'infirmière, après vérification de votre identité, vous place un bracelet d'identification qui permet aux professionnels de procéder aux vérifications préalables à tout acte et soin, évitant ainsi tout risque d'erreur d'identité.



€ Les frais d'hospitalisation

Les tarifs sont affichés à l'accueil de la clinique et consultables sur notre site internet.

- Les participations financières obligatoires qui resteront à votre charge :
- Le forfait journalier incombe à toute personne admise en hospitalisation complète, y compris pour le jour de sortie.
 - La Participation Assuré Transitoire (PAT) est une participation financière obligatoire pour tout acte médical égal ou supérieur à la somme de 120 €.
 - Le ticket modérateur est la part restante non prise en charge par la Caisse d'Assurance Maladie.
 - Le montant des suppléments hôteliers que vous avez demandés (chambre particulière, repas accompagnants...).

🏠 Votre sortie

NOUS ORGANISONS VOTRE DÉPART

Votre sortie doit être programmée en accord avec votre praticien.

AVANT DE QUITTER L'HÔPITAL

Veillez à :

- Réaliser les formalités de sortie au bureau des admissions (accueil de la clinique),
- Régler les éventuelles sommes restant à votre charge.
- Complétez le questionnaire de sortie
- Récupérez vos documents de sortie : lettre de liaison, compte rendu opératoire, ordonnances, ...

La lettre de liaison sera adressée à votre médecin traitant.



VOTRE TRANSPORT

C'est votre médecin qui décide si votre état de santé nécessite ou non une prise en charge par un véhicule sanitaire.

Sachez que la Sécurité Sociale rembourse les frais de transport de votre accompagnant en 48 heures (30 centimes du kilomètre + péage) site : MRS Santé.

Cela pourra vous éviter de dépendre de la disponibilité d'un transporteur agréé (environ 4h d'attente).

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous désirez quitter l'hôpital contre l'avis de votre médecin, vous devrez respecter certaines modalités administratives et signer un document attestant que vous avez été informé des risques encourus.



Sachez que l'établissement permet la transmission de votre compte rendu suite à votre prise en charge sur votre espace numérique de santé (<https://www.monespacesante.fr>). Ce nouveau service, sécurisé, vous donnera accès au Dossier Médical Partagé (DMP) ainsi qu'à une messagerie sécurisée. Nous vous invitons à consulter «Mon espace santé»

Votre séjour



Les professionnels à votre service

Votre prise en charge est assurée par des équipes pluridisciplinaires, médicales et paramédicales dévouées et compétentes.

Chaque professionnel porte un badge avec un liseré de couleur qui permet de reconnaître son corps de métier.

Médecins : badge liseré **ROUGE**

Cadre de santé : badge liseré **BLEU**

Infirmier(e) : badge liseré **BLEU**

Aide soignant : badge liseré **JAUNE**

brancardiers : badge liseré **GRIS**

Agent d'entretien : badge liseré **GRIS**

Personnel administratif : badge liseré **BLANC**

Personnel Radio : badge liseré **VIOLET**

Personnel de la pharmacie : badge liseré **VERT**

Personnel des urgences : Tenue **Bordeaux**

Personnel du bloc : Tenue **bleu marine**

Notre engagement contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une de nos priorités. Notre comité en charge de la douleur (CLUD) est membre du Réseau Douleur PACA Ouest.



CONTRAT D'ENGAGEMENT AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE !

Article L1110-5-3 du CSP :

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être, en toutes circonstances, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

PRÉVENIR

Les douleurs provoqués par certains soins, examens, ou liés à un geste du quotidien.

TRAITER OU SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les fractures ou coliques néphrétiques par exemple.
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs liées au cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.



VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR PARLONS-EN !

Tout le monde ne réagit pas de la même façon devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

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

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

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, ...

Votre participation dans cette démarche est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider !

À RETENIR

POUR SOULAGER VOTRE DOULEUR

- Nous mettons en place des outils d'évaluation
- Nous formalisons des protocoles
- Nous formons nos professionnels



Services & vie pratique



CONFORT HÔTELIER : LES CHAMBRES

La clinique dispose de chambres climatisées équipées : d'une salle de bain, d'une télévision individuelle. Il existe des chambres d'un ou deux lits. Un lit accompagnant pourra être proposé dans les chambres individuelles.

Attention ! Les accompagnants doivent respecter les règles de la vie hospitalière. Ils doivent notamment sortir de votre chambre au moment du ménage, des soins et de la visite du médecin.



VISITES (HORS CONTEXTE PARTICULIER)

Vous pouvez recevoir les visites de votre entourage tous les jours de 12h à 20h. Pour votre confort et celui des autres patients, merci de respecter les règles de vie. En cas de non respect, la Direction pourra restreindre ou interdire les visites et ce pendant la durée qu'elle estimera nécessaire.

À NOTER

Le nombre de chambres particulières étant limité, l'attribution de celle-ci se fait selon les disponibilités le jour de l'admission ou au plus tôt en cours de séjour.

Toutefois, si nos capacités d'accueil le permettent, une chambre double transformée en chambre particulière pourra vous être attribuée et facturée dans les mêmes conditions, du jour de l'entrée au jour de sortie inclus.



LA RESTAURATION

Les médecins décident des régimes à suivre pour leurs patients opérés ou non. L'apport de nourriture et de boissons venant de l'extérieur est interdit. Si vous souhaitez respecter votre régime alimentaire, du fait de vos croyances religieuses, vous devez le signaler lors de votre admission dans le service de soins. Dans la mesure du possible, le service de restauration satisfera à votre demande.

Horaires des repas :

Petit-déjeuner :... de 7h30 à 8h

Déjeuner : de 11h45 à 12h30

Dîner :..... de 17h45 à 18h30

- Des repas accompagnants peuvent être servis en chambre à la demande. Pensez à passer commande auprès de l'aide soignante avant 16h pour le repas du soir et petit-déjeuner et avant 10h pour le repas du midi.

- **La cafétéria est ouverte au public du lundi au vendredi de 12h à 14h.**



WIFI

POUR VOUS CONNECTER À INTERNET :

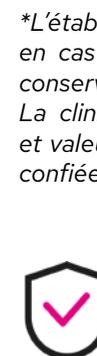
Connectez-vous au WIFI : PATIENTS-MALARTIC
Mot de passe : 7IPatient. (actualisé dans l'affiche de votre chambre)



LES EFFETS PERSONNELS

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels et votre nécessaire de toilette (serviette, savon, brosse à dents...). Nous vous déconseillons de conserver à la clinique vos objets de valeur. En cas de nécessité, un dépôt est possible, au coffre de l'établissement.

- Si vous êtes porteur d'un appareil auditif ou dentaire, veuillez le signaler dès votre entrée. Un dispositif particulier sera mis en place afin d'éviter perte ou casse. À défaut de signalement, toute dégradation sera à votre charge.



LA SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité et plans d'évacuation affichés dans les couloirs, vous rappellent la conduite à tenir en cas de début d'incendie, les règles d'évacuation et les cheminements, l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie.

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est placé sous vidéoprotection (Code de la sécurité intérieure L223-1 à L223-9 et L251-1 à L255-1, L613-13 et R251-1 à R253-4). Les images peuvent être visionnées par la Direction, le service de sécurité et les forces de l'ordre.

- Pour exercer vos droits, notamment votre droit d'accès aux images, adressez-vous au secrétariat de direction.

Contact : 04 94 89 89 62

Mail : clinique.malartic.direction@avec.fr



LE SERVICE SOCIAL

Notre assistante sociale se tient à disposition des patients et leur famille afin de les accompagner face aux difficultés causées par la maladie et/ ou l'hospitalisation : accès aux droits et aux dispositifs sociaux, information sur les démarches administratives, vous aider à préparer votre sortie. Si vous désirez rencontrer le service social, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre infirmier de votre unité.

Contact : clinique.malartic.tisf@avec.fr

Les règles de vie

Tout patient a des droits mais également des devoirs à l'égard de la structure et du personnel qui l'accueille et qui y travaille. La clinique a pour mission d'offrir à ses usagers des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de la part des patients, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.



ANIMAUX

Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, les animaux, à l'exception des chiens guides et d'assistance, sont formellement interdits dans l'enceinte de l'hôpital.



CAPTATION D'IMAGES

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de son au sein de l'établissement.



DÉGRADATION DU MATÉRIEL

Les patients doivent respecter les locaux, le matériel et le mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites et dédommagement.



DENRÉES ALIMENTAIRES

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



HÔPITAL SANS TABAC

Pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite.



POURBOIRE

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux professionnels par les patients ou leur famille.



TENUE VESTIMENTAIRE

Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'hôpital.



ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Pour des règles d'hygiène et pour la protection des enfants de moins de 15 ans, l'hôpital déconseille les visites en unité d'hospitalisation.



SORTIE DE L'HÔPITAL

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous recommandons aux patients qui portent des dispositifs invasifs tels que sondes, cathéters, drains, redons, perfusions... et des appareils roulants, DE NE PAS SORTIR DE L'ÉTABLISSEMENT.



TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé dès votre arrivée. Les médicaments en votre possession doivent être remis à l'infirmière du service qui vous les restituera en fin de séjour. L'hôpital est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation. L'automédication est prohibée. Il est absolument interdit à des tiers de procurer un médicament quelconque aux patients.



STOP LA VIOLENCE À L'HÔPITAL

Durant votre séjour, le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect. Seront engagées des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents.



ABSENCES DE VOTRE CHAMBRE

Veillez à prévenir l'infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus à votre intention. Pour des raisons de sécurité, il convient de ne pas séjourner dans le hall d'accueil et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique en vigueur.



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. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre.



NUISANCE EN SERVICE

L'hôpital est un lieu de soins et de convalescence qui nécessite du calme. Afin de le préserver, usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision et des téléphones portables. Evitez les visites en groupe, afin de respecter et permettre le repos des autres patients.



RESPECT

Durant votre séjour, le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect et courtoisie.



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.

Les droits de la personne hospitalisée



Charte de la personne hospitalisée

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées

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 so-ciale. 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 droits 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, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr et qu'il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service qualité de l'établissement.

Plaintes et réclamations

(ARTICLE 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 directement au cadre du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez contacter les représentants des usagers :

COURRIER :

Service Qualité - Relations avec les Usagers
203 ch.de Faveyrolles
83190 OLLIOULES CEDEX

MAIL : clinique.malartic.ru@avec.fr

TÉLÉPHONE : 04 83 77 12 23

Nos représentants des usagers veilleront à ce que votre réclamation soit instruite. Elle pourra vous mettre en relation avec un médiateur médical et/ou non médical membre de la Commission des Usagers (CDU). La liste actualisée des membres de cette commission est disponible sur notre site internet.

La CDU et les Représentants des Usagers (RU) ont pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous accompagner dans vos démarches. Elle peut être sollicitée afin d'examiner vos plaintes et réclamations qui concernent votre accueil et votre prise en charge.

Examens des plaintes et réclamations

Cf. textes officiels

Articles R. 1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique :

« Article R. 1112-91 - 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. »

« Art. R. 1112-92. - 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 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. »

« Art. R. 1112-93. - 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. »

« Art. R. 1112-94. - 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. »

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance. Celle-ci peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Son rôle ?

- Être consultée et témoigner de votre volonté dans le cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.
- Vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour en fin de vie et dans l'incapacité de s'exprimer. Elles permettent de connaître votre volonté en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles seront consultées et prises en compte par les médecins pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

Sans limite de temps, les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Un modèle peut vous être communiqué sur simple demande auprès du personnel.

Le don d'organes



Depuis la loi du 22 décembre 1976 (loi Caillavet), chacun est présumé donneur, sauf en cas de refus exprimé de son vivant. Il est possible de donner un organe ou des tissus de son vivant ou après sa mort et ce à tout âge.

Retrouvez l'ensemble des informations sur :
www.agence-biomedecine.fr



Protection des données personnelles et accès aux informations de santé

Lors de votre prise en charge médicale à la clinique Malartic, vous nous confiez des données personnelles que nous collectons et conservons dans notre système d'information. Chaque traitement de vos données personnelles à un objectif défini, tel que la constitution de votre dossier administratif et médical, la gestion de votre prise en charge, la facturation des soins, le recouvrement des frais d'hospitalisation, l'organisation des services, l'évaluation de la qualité des soins ou encore l'analyse de l'activité de l'établissement.

Seuls les professionnels habilités accèdent et traitent toute ou partie de vos données personnelles.

Vos données sont conservées pour une durée limitée définie en fonction de chaque traitement de données personnelles.

Dans les limites prévues par la loi, vous disposez sur vos données de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité.

PMSI

Les établissements de santé ont l'obligation légale d'analyser leur activité médicale, dans le cadre du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (P.M.S.I.) et de transmettre ces données à leurs autorités de Tutelle.

Ces informations médicales vous concernant font l'objet d'un traitement informatique, dans un format normé et réglementé par la loi « Informatique et Libertés ».

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu les soins, ou du praticien ayant constitué son dossier.

Ces données sont protégées par le secret médical.

Modalités de conservation des dossiers médicaux

(Instruction ministérielle DHOS/E1/DAF/DPACI N°2007-322 du 14 août 2007).

Les dossiers sont conservés pendant 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Quelques exceptions :

- Lorsque le patient est mineur et a moins de 8 ans, le dossier est conservé au moins jusqu'à son 28ème anniversaire. Au delà de 8 ans, le dossier est conservé pendant 20 ans.
- Lorsque le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de son décès.
- Les délais de conservation sont suspendus par tous recours visant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou des professionnels de santé.
- Les informations relatives aux actes transfusionnels doivent être conservées pendant 30 ans.
- Les décisions d'éliminer les dossiers sont prises par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Clinique Malartic
Secrétariat de direction
203 ch. de Faveyrolles
83190 OLLIOULES CEDEX

Mail : clinique.malartic.direction@avec.fr

Qualité et gestions des risques

Les résultats de la certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) de l'établissement sont accessibles sur le site has-sante.fr et en flashant le code ci-contre :



Pour consulter notre politique qualité, rendez-vous sur notre site internet www.cliniquemalartic.fr rubrique "Démarche Qualité"

LA GESTION DES RISQUES

La clinique Malartic déploie une démarche de prévention de gestion des risques dans le but d'assurer la sécurité du patient et des soins qui sont délivrés et en particulier de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables (EI).

Cette démarche permet l'analyse et le suivi de tous les EI au travers de pré-enquêtes et d'actions immédiatement mises en place. En fonction des éléments recueillis, un Comité de Retour d'Expérience est déclenché afin de mettre en place un plan d'actions correctives permettant d'éviter la survenue de nouveau risque.

En signalant un Événement Indésirable survenu lors de votre séjour, vous contribuez ainsi à améliorer la qualité et la sécurité des soins. Pour en savoir plus, consulter le site signalement-sante.gouv.fr

L'EXPÉRIENCE PATIENT

La prise en compte de l'expérience et du vécu du patient est une priorité pour la clinique Malartic et contribue à l'amélioration des pratiques.

Elle se fait au travers différents dispositifs :

- QUESTIONNAIRES DE SORTIE ET ENQUÊTES DE SATISFACTION : Lors de votre sortie vous serez invité à nous faire part de votre satisfaction/insatisfaction. Votre participation est essentielle. Les résultats font l'objet d'un retour auprès des professionnels et sont analysés dans le cadre de notre démarche d'amélioration de la qualité des soins. Ces résultats sont communiqués en commission des usagers, aux instances de l'établissement...
- DISPOSITIF E-SATIS : À l'issue de votre séjour, vous recevrez par mail du Ministère de la Santé un lien avec un questionnaire de satisfaction en ligne. Les résultats sont analysés avec les équipes et donnent lieu à des actions d'amélioration.

