

BIENVENUE A LA CLINIQUE DU ROUSSILLON



La Clinique du Roussillon, située au 289, avenue Maréchal Joffre, au cœur de Perpignan, est une clinique psychiatrique composée de :

- 39 lits d'hospitalisation à temps complet de Géronto Psychiatrie
- 45 lits d'hospitalisation à temps complet de Psychiatrie Générale

Auxquels il convient de rajouter deux services d'hospitalisation de jour : l'un de pédopsychiatrie et l'autre de psychiatrie générale Adulte/Géronto.



Scannez ce QR Code pour
visiter notre site internet

L'équipe

Chère Madame, cher Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à la clinique du Roussillon.

Nous vous remercions de votre confiance et sommes heureux de mettre nos compétences et nos services à votre disposition.

Votre santé et votre confort sont notre priorité et nous allons prendre soin de vous et tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre séjour. Avec toute l'équipe, nous avons à cœur de vous apporter au quotidien la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Nous vous invitons à lire attentivement le livret d'accueil destiné à vous apporter toutes les informations nécessaires afin de faciliter votre séjour. Votre avis nous intéresse et nous vous remercions de renseigner le questionnaire de satisfaction au cours de votre hospitalisation.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Marine BATAIS

Directrice exploitation



Votre admission

1. L'accueil

L'accueil est ouvert :

- Du lundi au vendredi : de 8h00 à 19h00
- Les week-end et jours fériés : de 8h00 à 18h30

2. Les formalités d'admission

Les admissions se font du lundi au vendredi.

Lors de votre entretien d'admission, il vous sera demandé de fournir :

- Une **document de haut niveau de confiance (passeport français ou étranger, carte nationale d'identité, livret de famille pour les patients mineurs, , titre permanent de séjour)** afin d'assurer une identification fiable et unique dès votre admission. Cette identification passera par la création systématique d'un Identifiant National de Santé qui vous suivra tout au long de votre parcours de santé. Ce dernier est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge tout au long de votre parcours à la Clinique du Roussillon.
- L'adresse et les **coordonnées de la personne à prévenir** en cas de besoin ainsi que celles de la **personne de confiance**.
- Les noms du praticien responsable de l'hospitalisation et de votre **médecin traitant**.
- Votre **carte vitale** et l'attestation en cours de validité ou la prise en charge acceptée par votre Caisse d'Assurance Maladie afin de permettre la prise en charge de certains frais liés à votre hospitalisation.
- Votre carte de mutuelle, si vous en possédez une.
- Les bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'État doivent présenter l'attestation précisant le code régime 095, avec ouverture des droits.

Vous devez prévoir :

- La réservation de votre chambre individuelle, si vous le souhaitez.

Un acompte (encaissé) correspondant à quinze jours d'hospitalisation vous sera demandé si vous n'êtes pas pris en charge par la Sécurité Sociale ou si vous n'avez pas de mutuelle ou si celle-ci ne couvre pas l'intégralité des frais. Cet acompte sera encaissé dès votre admission au sein de l'établissement. L'éventuel trop perçu vous sera ensuite remboursé.

- Une caution correspondant à quinze jours d'hospitalisation en cas de réservation d'une chambre individuelle et de 300€ pour les chambres doubles, sera demandée en espèces, en chèque ou par empreinte carte bancaire. Cette caution ne sera pas encaissée à l'admission.

Cette somme vous sera restituée à la fin de votre séjour. Elle pourrait être encaissée en cas :

- De frais de remise en l'état en cas de dégradation notable de la chambre, de ses installations, du mobilier ou du matériel mis à votre disposition durant votre séjour,
- De non-paiement des frais d'hospitalisation restant à votre charge et non remboursés par votre mutuelle (forfait journalier, frais supplémentaires éventuels de la chambre seule...).

IMPORTANT :

Pendant toute la durée de l'hospitalisation, **vous ne devez pas utiliser votre carte vitale** ou attestation de sécurité sociale pour recevoir des soins ou vous procurer des médicaments, à l'extérieur de la Clinique.

Vous devez signaler tout rendez-vous ou tout soin nécessaire afin que le médecin qui vous suit au sein de la Clinique organise les modalités de leur réalisation conformément aux règles régissant votre hospitalisation.

Il en va de même pour les éventuelles locations des dispositifs médicaux à domicile qui doivent être suspendues pendant la durée de votre hospitalisation. A défaut, les sommes indûment versées par l'Assurance Maladie pourraient vous être réclamées.

3. Les documents médicaux

N'oubliez pas votre carte de groupe sanguin, vos dernières ordonnances, radiographies et analyses de laboratoire, votre attestation de vaccination COVID 19 ou test-antigénique/PCR ainsi que votre carnet de santé. Ce dernier doit être présenté lors de chaque consultation ou hospitalisation chez le médecin. Toutefois, le défaut de présentation ne peut faire obstacle à l'accès aux soins du patient.

4. Le Dossier Médical Partagé (DMP) au sein de l'établissement

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé. Lors de votre consultation ou admission en hospitalisation, l'existence de votre Dossier Médical Partagé vous sera demandée afin de l'alimenter avec votre accord.

Les informations produites au cours de votre prise en charge et utiles à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP (Lettre de liaison et ordonnance de sortie).

L'ensemble des professionnels de santé de l'établissement constituant « l'équipe de soins » telle que définie à l'article L1110-12 du Code de la Santé Publique pourront consulter votre DMP grâce à leur carte de professionnel de santé. En effet, c'est en fonction de leur profession que les professionnels de santé auront accès aux différentes informations.

Pour de plus amples informations, vous pouvez vous référer à flyer « le dossier médical partagé, la mémoire de votre santé » annexé à ce livret.

5. Dépôt d'argent et de valeur

Conformément aux dispositions des articles L1113-1 à L1113-10 du Code de la santé publique, la Clinique n'est responsable en cas de vol, perte ou détérioration que des objets et sommes déposés au bureau des admissions, lors de l'entrée ou au cours du séjour, et dont la nature justifie la détention durant le séjour.

La Clinique ne saurait être tenue responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets que vous conserveriez sous votre entière responsabilité.

Par conséquent, nous vous invitons à apporter à la Clinique les objets strictement utiles à votre hospitalisation.

Toutefois, un coffre où vous pouvez déposer vos objets de valeurs (non encombrants) est à votre disposition au bureau de la facturation si besoin.

Les objets non réclamés un an après la sortie seront remis à la caisse des dépôts et des consignations s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières ou, pour les autres biens mobiliers, au Service des Domaines.

6. Les effets personnels

Vous devez vous munir :

- De vos affaires de toilette (*serviettes et gants de toilette*), de vêtements (de nuit et de jour) ainsi que tous les produits de premières nécessité (shampooing, gel douche, mousse à raser...)
- D'une tenue et des chaussures de sport, utiles dans le cadre des activités (salle de sport, relaxation, piscine...)

Dans la mesure du possible, il est demandé d'identifier (avec le nom et prénom) toutes vos tenues vestimentaires afin d'éviter la perte des vêtements.

7. La blanchisserie

L'établissement ne prend pas en charge l'entretien de votre linge personnel.

8. Les sorties thérapeutiques

Elles sont exceptionnelles et à visées thérapeutiques, dans le but de préparer le retour à domicile. Une autorisation médicale et administrative est indispensable. Celle-ci doit être obligatoirement remplie par le patient et remise à son médecin psychiatre et anticipée au minimum 2 jours ouvrés avant la date de sortie souhaitée.

9. Le Culte

Si vous désirez prendre contact avec le ministre du culte de votre confession, faites-en la demande à l'hôtesse chargée de l'accueil.

Votre séjour

La Clinique met à votre disposition des chambres individuelles ou doubles.

Toutes les chambres sont équipées de sanitaires et d'une télévision à votre demande.

1. Les règles à respecter

Le règlement intérieur de la clinique vous a été remis lors de votre admission, celui-ci vous est présenté par l'équipe soignante afin que vous en preniez connaissance et que vous le signez.

2. Les médicaments

Le pharmacien de l'établissement est le seul habilité à vous dispenser les traitements nécessaires à votre séjour (médicaments, oxygène, compléments alimentaires...). Dans le cadre de votre prise en charge, votre prescription médicale sera réévaluée par l'équipe pluridisciplinaire afin de l'optimiser. Ceci peut engendrer des modifications sur la quantité ou le nom des traitements habituels pour limiter la iatrogénie médicamenteuse, pour respecter le livret thérapeutique (liste des médicaments immédiatement disponibles dans la pharmacie), favoriser le recours aux génériques, ...

Aucun médicament ne doit rester en votre possession. A votre admission, si vous êtes dans l'impossibilité de remettre vos médicaments personnels à un accompagnant, il vous faudra les remettre à l'infirmier(e) de votre service qui vous les rendra à la sortie, selon votre prescription médicale actuelle.

Informez le personnel de tout produit utilisé pouvant interagir avec vos traitements médicamenteux (tisanes, phytothérapie, crèmes, collyres...)

La réglementation impose la vérification de l'administration par le personnel infirmier, qui ne pourra, par conséquent, vous laisser gérer seul vos traitements.

3. Les consignes de sécurité

- Afin de ne pas perturber les dispositifs médicaux dans les salles de soins, les téléphones cellulaires doivent être éteints.
- Conduite à tenir en cas d'incendie : un plan d'évacuation ainsi que les consignes de sécurité sont affichés dans les couloirs. Vous devez en prendre connaissance dès votre arrivée.

4. [Les visites](#)

Les visites sont autorisées de 14h à 17h. En dehors de toute restriction médicale, il est recommandé de limiter les visites à deux personnes et de limiter la durée de la visite.

Les visites sont formellement interdites pour les mineurs.

5. [Les repas](#)

Les repas sont servis dans la salle de restaurant ou en chambre après avis médical. Les horaires sont affichés à l'accueil. Un repas accompagnant peut-être réservé au minimum 48h avant la date souhaitée. Le prix est disponible à l'accueil.

6. [Le courrier](#)

Votre courrier est distribué tous les matins. Vous pouvez expédier votre courrier personnel en le déposant à l'accueil et en réglant les tarifs postaux.

7. [Les services](#)

Des distributeurs de boissons et de friandises sont à votre disposition. Des prestataires interviennent au sein de l'établissement :

- Coiffure/esthétique : renseignez-vous à l'accueil
- Pédicure-Podologue : renseignez-vous auprès des infirmiers

Le règlement de ces prestations sera effectué directement auprès des différents intervenants.

8. [Les associations conventionnées](#)

Les coordonnées sont disponibles à l'accueil de l'établissement sur votre demande.

9. Activités

Pour tous renseignements sur les activités, vous référez à l'annexe jointe à ce livret ou au pôle atelier thérapeutique.

10. La prise en charge sociale

Sur prescriptions médicales et sur rendez-vous, un assistant social pourra vous accompagner dans vos démarches administratives et sociales.

11. Facturation et modalités de règlement

Les factures du reste à charge patient sont remises tous les 15 jours et payables à réception. Les règlements s'effectuent par chèque, carte bancaire ou espèces¹ auprès du service factur

¹ Paiement en espèces dans la limite de 1000 euros par facture

Vous souhaitez faire une réclamation :

Au quotidien, des problèmes peuvent survenir et vous estimez que les réponses apportées par les équipes ne vous ont pas donné entière satisfaction.

Plusieurs dispositifs sont à votre disposition si vous souhaitez faire une réclamation écrite :

- Solliciter un entretien auprès de la Direction de l'établissement ou adresser un courrier
- Ecrire un courriel à plateforme@orpea.net ou par voie postale à l'attention du Service Relations Patients & Familles, Siège Orpea, 12 Rue Jean Jaurès, 92 806 Puteaux

Parce que notre métier est avant tout humain, vous préférez échanger par téléphone ?

Nos équipes de la plateforme Patients & Familles restent à votre écoute, du lundi au vendredi, de 9h à 17h au 0 801 07 10 10.

Notre équipe de psychologues prendra en charge votre appel et fera le lien avec l'équipe de direction de votre établissement qui reste bien entendu votre interlocuteur privilégié au quotidien.



Une réclamation ?
Un problème ?

Contactez notre Service
« Relations Résidents,
Patients et Familles »

0 801 07 10 10 Service & appel gratuits

Un service dédié aux résidents, patients et à leurs proches. Nos équipes sont à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 17h.

> Une équipe de psychologues formés à l'écoute et à l'analyse des situations.

> La prise en charge immédiate de votre demande afin de trouver ensemble des solutions adaptées.

ORPEA CINEA

ORPEA
GROUPE

Votre départ

Le jour et l'heure de sortie sont fixés en accord avec le médecin et le service des admissions.

1. La sortie

1.1. Les formalités de sortie

Le jour de votre sortie, un bulletin d'hospitalisation, une lettre de liaison et les ordonnances, les examens de laboratoire, la carte de groupe sanguin, les radiographies, utiles pour votre suivi, vous seront remis. La lettre de liaison reprend le déroulement de votre séjour. Elle est envoyée le jour de votre sortie, à votre médecin traitant et au praticien qui vous a adressé afin de garantir la sécurité et la continuité de votre prise en charge à chaque étape de votre parcours entre la ville et l'hôpital. Ces documents seront disponibles sur votre Dossier Médical partagé sauf opposition de votre part.

Si vous nous avez confié votre traitement personnel à l'entrée, pensez à le demander à l'infirmière de votre service pour préparer votre départ.

Une facture détaillée des prestations à votre charge vous sera également remise. Les tarifs de séjour sont affichés à l'accueil et annexés au présent livret. Ils varient conformément à la loi et aux contrats en vigueur.

Cette facture reprend les frais à la charge du patient et/ou de sa mutuelle :

- Le forfait journalier hospitalier, y compris le jour de sortie
- Le ticket modérateur,
- Les suppléments éventuels (chambre individuelle, communications téléphoniques, télévision...),
- Les prestations complémentaires sur exigence du patient (les articles vendus dans la boutique/vitrine, les repas invités, les séjours de vos accompagnants, la blanchisserie de votre linge personnel...)

Pour le patient sans couverture sociale les frais de séjour seront à sa charge suivant le tarif Sécurité Sociale en vigueur.

Les derniers règlements se font le matin du jour de votre départ.

En cas de non règlement, la Clinique se réserve le droit de procéder à l'encaissement de votre caution et de porter le montant de votre créance sur le fichier centralisé des impayés. Les informations qui figurent dans ce fichier des incidents de paiements seront automatiquement supprimées dès le paiement intégral du montant dû.

1.2. Nos interventions pour le retour au domicile

Préparer sa sortie permet de réussir son retour à domicile, DOMIDOM/ADHAP Service, professionnel de l'aide à domicile, propose aux patients hospitalisés un accompagnement personnalisé pour préparer leur retour à domicile. L'aide-ménagère ou l'auxiliaire de vie DOMIDOM/ADHAP prendra en charge votre lieu de vie et vous aidera à accomplir vos actes essentiels de la vie quotidienne. En collaboration avec l'équipe médico-sociale de la Clinique, DOMIDOM/ADHAP est à vos côtés pour faciliter votre retour à domicile. Toutefois, vous restez libre du choix de votre société de maintien à domicile.

1.3. Les questionnaires de satisfaction

a) La satisfaction au cours de votre séjour

Un questionnaire de satisfaction à renseigner au cours du séjour est annexé au livret d'accueil. Il vous permet d'exprimer votre niveau de satisfaction concernant votre prise en charge et votre séjour.

Le personnel soignant et/ou administratif vous sollicitera afin de vous proposer de répondre à ce questionnaire.

Vous aurez la possibilité de le remettre à aux infirmiers ou au service administratif, ou de le déposer de façon anonyme dans la boîte aux lettres prévue à cet effet (située à l'accueil).

2. Les transports sanitaires

Les modalités de transports sanitaires vous seront présentées au cours de votre admission au sein de la clinique.

3. Les bagages

La veille de votre départ, pensez à demander à vos proches ou famille de vous rapporter les éventuels bagages afin que vous puissiez ranger vos affaires et préparer votre départ de façon plus aisée.

Vos Droits

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée ainsi que la charte Romain Jacob.

Le résumé de la charte de la personne hospitalisée, disponible au sein du livret d'accueil, précise vos droits essentiels. Le texte intégral, le résumé en braille et en langues étrangères sont disponibles à l'accueil sur simple demande. Enfin, ces documents sont accessibles sur le site internet : www.sante.gouv.fr .

1. La garantie de non divulgation de présence

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée.

Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé au sein de l'établissement.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

2. La protection juridique des personnes vulnérables :

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et mineurs émancipés.

Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur la base d'un certificat circonstancié d'un médecin choisi sur une liste établie par le procureur de la République et qui peut également solliciter l'avis du médecin traitant, une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle). Ainsi, le majeur devient protégé par la loi pour réaliser les actes quotidiens.

Les informations concernant la santé des personnes vulnérables sont délivrées à leurs représentants légaux et aux intéressés de manière adaptée à leur maturité et discernement. Le médecin doit tenir compte de l'avis du majeur protégé "dans toute la mesure du possible", si son avis peut être recueilli.

- Les mineurs et majeurs sous tutelle sont représentés par leur tuteur pour les prises de décision.
- Dans le cas des patients sous curatelle, le médecin doit par ailleurs s'efforcer de prévenir le curateur et obtenir son consentement, sauf en cas d'urgence.
- Pour le mineur, non émancipé, le consentement doit être recueilli auprès de ses parents (titulaires de l'autorité parentale), ou à défaut, du tuteur désigné pour exercer l'autorité parentale.

3. La douleur :

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient et se traite, **Consulter le document joint "Votre douleur, parlons-en."**

4. La Commission des Usagers (CDU)

Notre établissement a constitué une Commission Des Usagers qui est chargée de veiller au respect des droits des usagers, et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Voici en quelques lignes ses principales missions :

- Participer à l'élaboration de la politique de notre établissement ;
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ;
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données ;
- Être informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- Recueillir les observations des familles, proches ou patients de notre établissement et remonter ces dernières à la direction ;

La CDU est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données. Elle a également autorité pour statuer et émettre un avis consultatif suite à une médiation.

La composition de la CDU ainsi que les coordonnées de ses membres sont disponibles dans la fiche d'information CDU annexée au livret d'accueil ou affichée sur le panneau situé à l'accueil.

A tout moment, une personne hospitalisée (ou ses représentants légaux, ou le curateur ou le tuteur pour un majeur protégé ou, en cas de décès, ses ayants droit) peut également s'adresser à la CCI (Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales), dans le ressort de laquelle se situe l'établissement de santé concerné.

Les coordonnées de la commission compétente doivent être précisées (<http://www.commissions-crci.fr/index.php>)

5. Les représentants des usagers

Ils font partie d'associations agréées par l'Agence Régionale de Santé et sont nommés pour 3 ans afin de siéger au sein de la commission des usagers de l'établissement.

Il existe dans l'établissement des représentants des usagers titulaires, ainsi que des suppléants amenés à les remplacer en cas de vacances. Pour rappel, si vous souhaitez contacter l'un de ces membres, leurs coordonnées sont indiquées :

- Au sein de la fiche d'information, intégrée à votre livret d'accueil ;
- Affichées à l'accueil de l'établissement ;

6. Personne de confiance

Selon la loi du 4 mars 2002 (Articles L. 1111-4 et L 1111-6), toute personne majeure qui n'est pas sous tutelle peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. Elle est révocable à tout moment. Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

La personne de confiance se distingue de la personne à prévenir, contactée en cas d'urgence. La personne de confiance doit être informée et signer le formulaire de désignation.

Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle mentionnés à l'article L1111-2 du Code de la santé publique sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Ceux-ci reçoivent l'information prévue par le présent article, sous réserve des dispositions de l'article L 1111-5 du Code de la santé publique. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

7. Rendez-vous avec le médecin pour les familles et les proches

Avec l'accord du patient, nous invitons les proches à se rapprocher du secrétariat médical pour convenir d'un rendez-vous avec le médecin qu'ils souhaitent rencontrer.

8. Les directives anticipées

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

- Si vous souhaitez des précisions concernant les directives anticipées, merci de vous rapprocher de votre médecin qui vous remettra une brochure d'information.
- Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, votre médecin peut vous accompagner dans la démarche.
- Si vous avez d'ores et déjà rédigé vos directives anticipées, merci de le signaler à votre médecin lors de votre entretien d'entrée.

Un document explicatif ainsi qu'une feuille de recueil des directives anticipées sont jointes à ce livret.

Informations Administratives

L'établissement est attaché au respect des droits des patients tels qu'ils sont définis par la loi du 4 mars 2002.

1. Notre engagement pour la protection des données : Informatique et libertés

Le Groupe ORPEA s'engage à collecter et traiter vos données à caractère personnel conformément aux réglementations françaises et européennes applicables en la matière et plus particulièrement au Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Les données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par le Groupe ORPEA pour des finalités déterminées, explicites et légitimes destinées à :

- La gestion des demandes d'admission en établissement ;
- La gestion administrative de votre dossier ;
- L'échange et le partage d'informations vous concernant entre les intervenants sociaux, médicaux et paramédicaux aux fins de la coordination de votre suivi ;
- La gestion de votre dossier médical, de votre dossier de soins et de votre plan de soins ;
- Le cas échéant, la gestion des transports sanitaires que vous avez déléguée à l'établissement ;
- La mise en œuvre de dispositifs de e-santé, de télémédecine et/ou d'éducation thérapeutique ;
- La réalisation de recherche scientifique basées sur vos données de santé ;
- La gestion comptable et financière de l'établissement ;
- La gestion du recouvrement et du contentieux ;
- L'établissement de statistiques, d'études internes et d'enquêtes de satisfaction ;
- La réalisation d'audits et de missions de contrôle interne ;
- La mise en œuvre de dispositifs de caméras pour assurer la sécurité des biens et des personnes ;
- Le cas échéant, la mise à disposition d'une ligne téléphonique et/ou d'un accès WiFi.

Cet établissement est placé sous vidéosurveillance conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Européen (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 afin de lutter contre les vols, les dégradations et pour protéger les personnes

Selon les finalités poursuivies, la collecte et le traitement de vos données sont nécessaires à votre prise en charge sanitaire et sociale ou au respect des obligations légales auxquelles le Groupe ORPEA est soumis. Ils peuvent également être fondés sur l'intérêt légitime poursuivi par le Groupe ORPEA ou sur votre consentement.

Le Groupe ORPEA traite vos données personnelles suivantes :

- Pour votre prise en charge sanitaire : identité, coordonnées, données de santé, numéro de sécurité sociale, situation personnelle, professionnelle et patrimoniale.
- Pour votre demande d'accès au service Wifi : identité, coordonnées et données de connexion au Wi-Fi de l'établissement.

Le Groupe ORPEA s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité adaptées au risque pour vos droits et libertés. Selon les finalités poursuivies, vos données seront conservées pendant une durée conforme aux réglementations applicables et aux recommandations publiées par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les destinataires de vos données sont :

- Le personnel administratif habilité du Groupe ORPEA ;
- Le personnel habilité de la clinique et les professionnels externes participant à votre prise en charge, à la coordination ou la continuité de vos soins, à la prévention ou à votre suivi médical et social, dans les conditions prévues par l'article L1110-4 du Code de la santé publique ;
- Les prestataires externes (restauration, coiffeurs, transporteurs) ;
- Les prestataires techniques (maintenance informatique, hébergeurs de données, éditeurs de dispositifs de e-santé, de télémédecine et/ou d'éducation thérapeutique) ;
- Les organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales.
- Les autorités de tutelles (Conseil départemental, Agence régionale de santé, Haute Autorité de Santé...) autorisées par une loi ou un règlement à obtenir la communication de vos données ;
- Les autorités, organismes publics et administration légalement habilitées à les recevoir ;
- Le cas échéant, des destinataires peuvent être situés hors Union Européenne, par exemple afin d'assurer la maintenance informatique du système d'information et des applications de l'établissement et du Groupe ORPEA.

Conformément au Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression des données et de limitation du traitement, ainsi que du droit de définir les modalités de gestion post-mortem de vos données. Vous pouvez également, pour des raisons tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données fondées sur l'intérêt légitime du Groupe ORPEA. Enfin, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de votre adresse électronique et de votre numéro de téléphone portable pour répondre à des enquêtes de satisfaction concernant votre prise en charge dans nos établissements.

Vous pouvez exercer vos droits par :

- Voie postale à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données, Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne - Groupe ORPEA - 12 rue Jean Jaurès - CS 10032, 92813 Puteaux Cedex ;
- Courriel à l'adresse suivante : dpo@orpea.net.

Vos demandes de droits d'accès doivent être signées et accompagnées d'un justificatif d'identité signé, et comprendre les informations nécessaires pour nous permettre de répondre à votre demande. Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

2. Les modalités d'accès au dossier médical

Les informations nécessaires à assurer vos soins sont regroupées au sein d'un dossier médical personnalisé et protégé par le secret médical. Sur votre demande et selon les modalités fixées par l'arrêté du 5 mars 2004, vous pouvez avoir accès à ce dossier.

Cette demande doit être faite auprès du responsable de l'établissement. Elle doit être formulée par courrier, soit pour une consultation du dossier sur place, soit pour solliciter l'envoi de copies par voie postale. Vous avez le droit d'accéder à votre dossier directement ou par l'intermédiaire du médecin de 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 une 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 par l'établissement pour une durée de 20 ans, à compter de votre dernière hospitalisation.

3. L'hygiène au sein de notre établissement

L'hygiène au sein de notre établissement est au cœur de nos préoccupations. La prévention des infections, la mise en place d'éléments de surveillance concernant l'hygiène, la sécurité sanitaire des patients et du personnel sont suivis par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales. Ce comité est composé de membres du personnel médical, soignant et administratif. Vous pouvez retrouver le programme d'action du CLIN ainsi que les indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins en annexe de ce livret d'accueil.

Enfin, nous vous rappelons que tous les patients et les visiteurs participent à la prévention des épidémies en respectant les mesures barrières (hygiène des mains à l'entrée et après tout geste contaminant, report des visites de proches en cas de toux, rhumes,). Une brochure sur les bonnes pratiques en matière d'hygiène est annexée à ce livret d'accueil.

4. L'identification du personnel

Vous reconnaîtrez les différentes catégories professionnelles facilement, grâce au badge porté sur leur tenue.

5. L'identito-vigilance

Afin d'assurer une prise en charge optimale, notre personnel est attentif aux bonnes pratiques d'identito-vigilance tout au long de votre hospitalisation. Ainsi, lors de l'admission, un bracelet d'identification vous est proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité.

Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participants à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement lors de transfert vers d'autres établissements de soins, avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre service d'accueil. Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de service qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.

Le personnel sera amené à vous interroger régulièrement sur votre identité pour des raisons de vigilance dans le cadre du bon déroulement de votre prise en charge.

6. Démarche qualité

L'établissement est engagé dans une démarche qualité depuis son ouverture.

Le rapport de certification de l'établissement est accessible sur le site de la HAS (www.has-sante.fr).

La satisfaction des usagers est présentée dans le cadre de la commission des usagers aux représentants des Usagers.