Clinique Rive Gauche

livret d'accueil

Clinique Rive Gauche

La Direction de la clinique Rive Gauche vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives mettent tout en œuvre afin de vous apporter des soins et services de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Notre clinique est inscrite dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et souhaite ainsi recueillir tous vos commentaires et suggestions à l'aide du QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION qui vous sera remis lors de votre entrée.
Nous vous prions de bien vouloir nous le retourner en fin de séjour.

Nous vous souhaitons un rapide et complet rétablissement.

La Direction

Clinique Rive Gauche

membre de l'alliance des cliniques indépendantes
clinavenir
INSTITUT UNIVERSITAIRE DU CANCER DE TOULOUSE
Santécité

49, Allées Charles de Fitte
BP 17616
31076 Toulouse Cedex 3
Fax : 05 61 77 33 51
www.clinique-rivegauche.fr

Tél : 08 26 30 30 31
Urgences Obstétrique : 05 61 77 33 00

activités

La Clinique Rive Gauche est une clinique d'activité médicale, chirurgicale et obstétricale.

Elle comporte une maternité de type II, c'est-à-dire dotée d'un service de néonatologie.
Elle est autorisée par le Ministère de la Santé à exploiter 165 lits et places, qui se décomposent comme suit :

- 74 lits de chirurgie
- 56 lits d'obstétrique
- 7 places de chirurgie ambulatoire
- 9 lits de néonatalogie
- 15 lits de médecine
- 4 lits de surveillance continue (soins intensifs)

Sur une année, la clinique

- accueille près de 30 000 patients
- réalise près de 19 000 interventions chirurgicales
- assure près de 4 000 naissances

Spécialités médicales & équipements

Les pôles d'activités médicales et chirurgicales de la clinique sont :

- l'obstétrique
- la néonatalogie
- la chirurgie cardiovasculaire et thoracique
- la chirurgie digestive
- la chirurgie orthopédique et traumatologique
- la chirurgie gynécologique
- la chirurgie pédiatrique
- la chirurgie ORL, maxillo-faciale
- la chirurgie ophtalmique
- la chirurgie orale
- la chirurgie réparatrice et esthétique
- l'angiologie
- la coronographie et l'angioplastie vasculaire
- l'exploration cardiovasculaire
- l'exploration digestive
- la cardiologie
- l'endocrinologie et diabétologie
- la rhumatologie
- la médecine
- la radiologie
- l'IRM

Le bloc opératoire est composé de 2 secteurs :

- 15 salles d'opérations parfaitement équipées
- 2 salles d'endoscopie digestive
- 1 salle d'angiographie et d'exploration vasculaire avec appareil d'angiographie

Le secteur naissance dispose de :

- 7 salles de naissances, dont 3 avec baignoire et possibilité d'accouchement dans l'eau
- 5 salles de pré-travail
- 2 salles opératoires (césariennes)
- 1 salle de réanimation des nouveau-nés

équipe d'encadrement

Les membres

- **Dr J.P. Gausserand** Président
- **G. Reysseguier** Directeur
- **O. Vittecoq** Adjoint de Direction
- **N. Alabert** Assistante de direction
- **K. Eynard**
  Responsable Qualité et Gestion des risques / Chargé du Développement Durable
- **M.L. Khayat** Directrice des Soins Infirmiers
- **C. Burguère** Directrice du pôle mère-enfant
- **M.H. Lambert** Cadre Chirurgie-Médecine
- **N. Bonfante** Cadre obstétrique
- **C. Pribilski** Chef de bloc
- **P. Bonnemaison** Cadre stérilisation
- **A. Dubourg** Cadre secteur St Nicolas
- **J. Trillou** Cadre bloc St Nicolas
- **S. Desplan - M.S. Magdeleine - P. Zago** Pharmaciens
- **C. Houpert** Responsable SIH
- **J.P. Vacquié** Responsable comptable
- **S. Delhom** Ingénieur Biomédical
- **G. Casu** Responsable facturation, bureau des entrées/sorties
- **A. Cerdan** Responsable hôtelière
- **C. Vouillamoz** Responsable service technique

Cette équipe encadre l'ensemble des membres du personnel composé de :

sages-femmes
infirmier(e)s spécialisé(e)s
infirmier(e)s
psychologues
diététicienne
aide-soignant(e)s
auxiliaires de puériculture
brancardiers
agents des services hospitaliers
employés administratifs
agents techniques

Les démarches nécessaires

Lors de votre pré-admission ou le jour de votre hospitalisation, veuillez apporter les documents suivants :

• Pièce d'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, livret de famille, carte de séjour)
• Carte vitale en cours de validité et/ou attestation de sécurité sociale
• Carte de mutuelle à jour
• Carte européenne d'assuré social pour les ressortissants européens

Eventuellement :
• Carte de groupe sanguin
• Radiographies et/ou résultats d'analyses
• Médicaments avec leur prescription si vous êtes déjà sous traitement.

Vous les remettrez à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre départ.

Vous pouvez désormais faire votre pré-admission sur notre site internet : *www.clinique-rivegauche.fr* rubrique «vos démarches en ligne».

Admission en urgence

Aucune formalité administrative ne vous sera demandée lors de votre admission en urgence.
Votre accompagnant ou votre famille devra remplir ces formalités à votre place dans les meilleurs délais.

Enquête nationale de satisfaction

Notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis.

Il s'agit d'une enquête copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère de la Santé, destinée à recueillir votre opinion sur votre hospitalisation.

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.
Pour ce faire, nos services administratifs vous demanderont votre adresse mail au moment de votre admission.
Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire.

Nous vous remercions par avance pour votre participation.

votre admission

Pour votre confort

Discrétion - Anonymat

Si vous souhaitez que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion ou dans l'anonymat, veuillez le signaler au moment de votre admission.

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner «une personne de confiance» en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et à l'Article L.1111-6 du code de la santé publique.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.
Elle sera consultée si votre état de santé ne vous permettait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit et valable pour toute la durée de l'hospitalisation.
Elle est révocable à tout moment.
Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Effets personnels

Vous êtes tenu d'apporter vos effets personnels, vêtements de nuit, nécessaire et serviette de toilette, voir feuillet en fin de livret.

Objets de Valeurs

Il est vivement recommandé de n'apporter à la clinique ni objet de valeur, ni espèces. Ils peuvent cependant être déposés dans les coffres individuels dont toutes les chambres sont équipées ou au coffre central de la clinique.
Une information particulière vous sera donnée sur ce point lors de votre admission.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non déposés.

Médicaments

Il est important de signaler si vous êtes sous traitement médicamenteux. Pensez à amener les presciprions médicales de votre traitement actuel et à donner vos médicaments à l'infirmière qui vous les rendra à votre sortie.

Il est interdit à des tiers de procurer un médicament aux patients.

votre séjour

La clinique dispose de chambres individuelles et de chambres doubles.
Chacune est équipée de salle de bain avec douche et WC, d'une télévision et d'un téléphone.

Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre individuelle, veuillez le préciser lors de votre pré-admission ou admission. Il vous sera donné satisfaction dans la mesure des disponibilités.
Si votre mutuelle ou votre assurance complémentaire ne couvre pas cette prestation, vous devrez en acquitter le montant lors de votre sortie.
Les tarifs, disponibles au bureau des entrées, sont également consultables sur le site internet de la clinique :
www.clinique-rivegauche.fr ou sur la fiche en fin de livret.

Téléphone

Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut être mise à disposition dans votre chambre si vous en faites la demande auprès de l'accueil de la clinique.
Vos proches peuvent vous joindre directement dans votre chambre, en composant le numéro d'appel qui vous est attribué lors de votre entrée. Pour appeler l'extérieur, un code exclusif vous est remis.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur avec accès aux chaînes classiques, bouquet TNT, Canal +, Disney Channel, Eurosport et Ciné Cinéma. La location doit être demandée à l'accueil de la clinique, qui en assurera la mise en service.

Visites

Les visiteurs sont les bienvenus, de préférence l'après-midi, afin de respecter le moment des soins du matin et dans une limite de 2 visiteurs par chambre. Demandez-leur cependant :
- d'être discrets et silencieux
- de quitter votre chambre au moment des soins
- de quitter la clinique à 21h30 au plus tard sauf autorisation d'un responsable de service.

Prévention des infections

Votre participation à la prévention des infections est essentielle.
Elle repose sur le respect rigoureux des règles d'hygiène. Nous vous invitons à réaliser une hygiène des mains par friction avec les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition dans chaque chambre.
Cette mesure est recommandée pour vous et vos visiteurs : en entrant et sortant de la chambre, après les gestes de la vie quotidienne (toilette, éternuement,...).

Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades.
Nous vous demandons de le respecter.

Repas

Les repas sont servis aux horaires suivants (variables en fonction des services) :
De 7h30 à 8h15 - petit-déjeuner
De 11h30 à 12h15 - déjeuner
De 18h15 à 19h00 - dîner
Le service de restauration est géré par une société extérieure.

Une carte de restauration, spécifique à la maternité, propose des menus plaisir pour les mamans et les papas.

La diététicienne de la clinique prendra en charge vos régimes thérapeutiques, sur prescription médicale.

La clinique offre la possibilité de régimes cultuels.
Il est formellement déconseillé de vous faire apporter de l'extérieur toute denrée alimentaire.

Repas accompagnant

Un repas peut être servi à l'un de vos proches, dans votre chambre ou à la cafétéria située au rez-de-chaussée (ouverture de 12h à 14h).
Le déjeuner doit être commandé avant 10h et le dîner avant 16h auprès de l'accueil de la clinique.
Les tickets repas seront relevés par le personnel du service au moment de la distribution des repas.

Forfait Lit accompagnant + petit-déjeuner

Dans les chambres individuelles, un forfait lit accompagnant + petit-déjeuner est proposé pour vos proches. Ce forfait doit être commandé la veille avant 19h30 auprès de l'accueil de la clinique.

Sécurité incendie

Toutes les dispositions règlementaires en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les chambres et parties communes.
En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Interdiction de fumer

En vertu du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans les locaux de la clinique.
L'utilisation des cigarettes électroniques est strictement interdit conformément à la loi.

Hygiène des locaux

Un bio nettoyage complet des chambres et locaux est réalisé au quotidien par notre personnel.
La présence d'animaux est strictement interdite dans l'établissement.

Culte

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander par l'intermédiaire du personnel de votre service, l'assistance d'un représentant de votre culte.

Autre prestation

Courrier : vous pouvez faire adresser votre courrier à l'établissement ou envoyer votre courrier depuis la clinique. Faites-en la demande à l'accueil.

Professionnels de santé

Le personnel veille à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.
Vous reconnaitrez les différentes catégories du personnel à leur tenue :

Sage femme
Tenue blanche

Infirmière puéricultrice
Liseré rose

Infirmièr(e)
Liseré bleu

Auxiliaire de puériculture

Aide soignant(e)

Agent de service hospitalier

frais d'hospitalisation

La clinique Rive Gauche est un établissement conventionné
avec les organismes de sécurité sociale et les différentes mutuelles.

Les frais d'hospitalisation comprennent

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social
- Soit ils sont pris en charge à 80 % : les 20% restants (ticket modérateur) sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle ou complémentaire santé.
- Soit ils sont pris en charge à 100 % (interventions chirurgicales dont le tarif est supérieur ou égal à 120€, hospitalisation suite à un accident du travail, hospitalisation en maternité, séjour de plus de 30 jours, personnes handicapées, invalides et anciens combattants).
Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez régler la totalité de ces frais.

Le forfait journalier

Depuis le 1er janvier 2008, le forfait journalier ou forfait hospitalier est fixé à 18€ par jour (révisable par arrêté ministériel). Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter ce forfait. Celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé.
Certains patients en sont exonérés : les bénéficiaires de l'assurance maternité, les patients hospitalisés suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle, les bénéficiaires de la CMU ou de l'AME, les bénéficiaires de l'article 115 du code de pensions militaires d'invalidité et victimes de guerre.

Le forfait PAS

Depuis le 1er septembre 2006, une participation forfaitaire de 18€, à votre charge, s'applique dans tous les établissements de santé publics et privés, sur les actes dont le tarif est égal ou supérieur à 120€, ou ayant un coefficient supérieur ou égal à 60. Certains types de prestations et certaines catégories d'assurés (femmes enceintes, patients atteints d'une affection longue durée, ...) sont exonérés de ce forfait.
En règle générale, il est pris en charge par les mutuelles.

Suppléments d'honoraires

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur 2). Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui resteront à votre charge. L'information vous sera donnée sur ce point par votre praticien, conformément à l'arrêté du 2 octobre 2008.
Pour connaître le secteur choisi par un médecin et les tarifs qu'il pratique, vous pouvez consulter le site www.ameli.fr

Transports en ambulance ou VSL

Le transport en ambulance ou VSL peut être pris en charge sur prescription médicale et sous certaines conditions consultables sur le site www.ameli.fr

votre sortie

Votre sortie sera décidée par le médecin et se fera **le matin avant 10h**.

Avant votre départ, vous devrez accomplir les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé.
- Régler les éventuels suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés au coffre de la clinique.
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie
- Etablir un nouveau dossier en cas de nouvelle hospitalisation programmée.
- Si votre départ de la clinique a été prescrit et autorisé en ambulance ou VSL, la clinique se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

Avant votre départ, pensez à déposer **le questionnaire de satisfaction** reçu lors de votre entrée.
Vous pouvez également nous le renvoyer.
Il nous permettra d'améliorer votre prise en charge et la qualité des soins prodigués.

La clinique met à votre disposition, sur simple demande, les résultats de l'enquête de satisfaction des usagers.

Attention

Si vous êtes un patient mineur, votre sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

qualité et sécurité des soins

La clinique Rive Gauche a le souci permanent de vous offrir des soins alliant qualité et sécurité ainsi qu'un bien-être et un confort maximum.

L'établissement met à votre disposition les indicateurs qualité et sécurité des soins de la clinique (voir fiche en fin de livret). Nous nous engageons également à répondre à toute demande d'information complémentaire.

Certification

La certification est une procédure d'évaluation externe à un établissement de soins, effectuée par des professionnels, indépendants de l'établissement ou de ses organismes de tutelles, qui évalue l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.
Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés aux patients et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité. L'organisme certificateur (Haute Autorité de Santé) établit, en collaboration avec tous les acteurs du système de santé, des normes et des référentiels conçus pour apprécier les procédures et les résultats en termes de gain de santé, de sécurité et de satisfaction des patients.

La clinique a été certifiée sans réserve ni recommandation en novembre 2011.
Le rapport de certification est directement consultable sur le site www.has-santé.fr ou sur le site internet de la clinique.

Prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité.
La douleur se prévient.
La douleur se traite.
Traiter votre douleur, c'est possible.

Au sein de notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.
Vous trouverez à la fin de ce livret notre contrat d'engagement contre la douleur.

qualité et sécurité des soins

Utilisez les distributeurs de solutions hydroalcooliques mis à votre disposition dans chaque chambre.

Prévention et prise en charge du risque infectieux

La clinique Rive Gauche s'engage à prévenir les infections nosocomiales par la mise en place d'un dispositif de surveillance, de traitement et de prévention de ces infections.
Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) met en œuvre, avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), un programme annuel d'actions de surveillance et de prévention de l'infection, conformément aux recommandations et connaissances scientifiques actuelles (voir fiche en fin de livret).

Il peut parfois s'avérer nécessaire de mettre en place des précautions particulières que vous devrez respecter. Si de telles mesures s'imposaient, le médecin responsable de votre séjour vous en informerait.

Notre établissement est classé en catégorie A pour la prévention des infections nosocomiales (indice ICALIN).

Sécurité identification patient

L'identitovigilance a pour objectif l'identification fiable et unique du patient et la réalisation du bon soin au bon patient.

Ainsi

- Un justificatif de votre identité vous sera demandé lors de votre pré-admission et admission.
- Les professionnels de santé vous mettront un bracelet d'identification et vous demanderont régulièrement vos nom, prénom, date de naissance.

Développement Durable - Responsabilité Sociétale

En tant qu'acteur de soin, la clinique Rive Gauche est soucieuse de ses propres impacts environnementaux, sociaux et économiques.
Depuis 2006, elle participe activement au Comité de Développement Durable en Santé (C2DS).
La clinique s'est engagée dans une politique de Développement Durable en suivant une stratégie de gestion socialement responsable et respectueuse de l'environnement.

En collaboration avec ses partenaires, la clinique s'investit dans une réelle démarche environnementale, dont les principaux axes de travail sont les suivants :

- développer des filières de valorisation des déchets,
- optimiser la consommation des ressources naturelles (eau, énergie...),
- privilégier les achats «verts»,
- favoriser les déplacements propres et silencieux : obtention du Trophée de l'Ecomobilité décerné en octobre 2014 par Tisséo,
- Certification HQE (Haute Qualité Environnementale) obtenue pour le projet de construction de l'extension de la clinique (2015-2017).

vos droits

Loi Informatique et libertés

La clinique dispose d'une gestion informatisée des dossiers patients. Les informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical (article L.6113-7 du Code de la santé publique).

Les données vous concernant font l'objet de mesures protectrices, strictement confidentielles (loi informatique et libertés du 6 janvier 1978).

Tout patient possède un droit d'accès et de rectification des données administratives le concernant sauf en cas d'obligation légale.

Accès au dossier patient

A l'issue de votre hospitalisation, votre dossier est conservé par l'établissement. La durée légale de conservation est de 20 ans.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical, dans les délais et conditions prévus par la loi du 4 mars 2002, en formulant votre demande par écrit au directeur de l'établissement, et en joignant une photocopie recto verso de votre pièce d'identité.
Les frais de copie du dossier et d'envoi en recommandé seront à votre charge.

Représentants des usagers

Les représentants des usagers de la clinique sont à votre disposition et joignables aux coordonnées ci-dessous :

- Association AFC-UNAF
  Mme JACOLIN - mcjacolin@gmail.com - 06 62 37 81 14
  Mme BOUNIE - mb.bounie@wanadoo.fr
- Association FNATH - Mme MARTI - severine.marti1402@gmail.com

Directives anticipées

Art. L 1111-11 du Code de la santé publique.
Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées si elle le souhaite, pour le cas où, en fin de vie, elle ne serait pas en mesure d'exprimer sa volonté.
Ces directives lui permettent d'indiquer ses souhaits sur la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.
Seul l'avis médical prévaut à leur contenu.
Veuillez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Commission des Relations avec les Usagers (C.D.U.)

La clinique a mis en place une Commission des Usagers qui a pour missions :

- De veiller au respect des droits des usagers.
- De faciliter leurs démarches, et ce, dans tous les domaines y compris celui de l'organisation des soins et du fonctionnement médical.
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous trouverez en fin de livret la liste des membres de la C.D.U.

Vous disposez de trois moyens pour formuler vos remarques, réclamations ou plaintes :

- Demander à rencontrer le cadre de service, le directeur ou un médiateur de la C.D.U.
- Mentionner vos remarques sur le questionnaire de satisfaction distribué à votre admission.
- Adresser un courrier au directeur de la clinique qui vous informera des modalités de saisine de la C.D.U.

Ces dispositions sont mentionnées dans les articles R.112-91 à R.112-94 du Code de la santé publique que vous retrouverez au verso de la fiche C.D.U. en fin de livret.

Associations ayant conclu une convention avec l'établissement

- «CENTRE DE GUIDANCE INFANTILE»
- «LIGUE CONTRE LE CANCER»
- «LA MAIN TENDUE», association de soutien aux victimes de tabagisme, laryngectomisés et trachéotomisés.
- «RESEAU RELIENCE», douleurs chroniques, accompagnement soins palliatifs
- «CROIX ROUGE FRANÇAISE»
- «UNICEF»
- «ADPAM - Aide à Domicile aux Personnes Agées et aux Malades»

Vous pouvez demander les coordonnées de ces associations auprès du cadre de santé de votre service.

Autres associations partenaires

- «JUMEAUX ET +»
- «SOS PREMA»
- «ARSP», Association Régionale de Suivi Périnatal
- «LECHE LEAGUE», information et soutien pour l'allaitement
- «T21SOMIE»
- «VIVRE COMME AVANT»

charte du patient hospitalisé

Principes généraux

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 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.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 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 des soins qu'elle recevra.

**Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service qualité de l'établissement.*

situation & accès

Situation

Accès

P En véhicule personnel
- parking place Saint-Cyprien situé à 100 m de la clinique

B En bus
- arrêt des lignes n°14-31-45-66 devant ou à proximité de la clinique

M En métro
- station Saint-Cyprien/République (ligne A) à 100 m de la clinique

TR En tramway
- station Fer à Cheval à 500 m de la clinique

T En taxi
- station de taxis à 100 m de la clinique

V En vélo
- stations VélôToulouse à proximité de la clinique

49, Allées Charles de Fitte
BP 17616
31076 Toulouse Cedex 3
Fax : 05 61 77 33 51
www.clinique-rivegauche.fr

Tél : 08 26 30 30 31
Urgences Obstétrique : 05 61 77 33 00

Clinique Rive Gauche

membre de l'alliance des cliniques indépendantes
clinavenir

INSTITUT UNIVERSITAIRE DU CANCER DE TOULOUSE

Santécité

Crédit photo : Clinique Sarrus Teinturiers
NEW VISTA 0 563 499 520

LISTE DES MEMBRES DE DROIT

Représentants légaux

M. G. REYSSEGUIER, Directeur

Médiateurs médecins

Titulaires	*Suppléants*
Dr JA. CABOT	Dr J. PERIOLE
	Dr P. GRIJALVO
	Dr L. CASBAS

Médiateurs non médecins

Titulaire	*Suppléants*
Mme N. ALABERT, Vice-Présidente de la CDU	Mme C. BURGUERE
	Mme G. CASU

Responsable Qualité et Gestion des Risques

Mme K.EYNARD

Représentants des usagers

Mme MC. JACOLIN - Membre de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF), Présidente de la CDU

✉ mcjacolin@gmail.com - 06 62 37 81 14

Mme S. MARTI – Membre de l'Association des accidentés de la vie (FNATH)

✉ severine.marti1402@gmail.com

Mme D. MARTY – Membre de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF

✉ dany.marty26@gmail.com

COMPOSITION ELARGIE

M. Ph. GAUSSERAND, Gérant

Permanence de la CDU tous les mercredis matin de 9h à 12h

Contact : Mme ALABERT au 05 61 77 45 39

EXTRAIT DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE

Examen des plaintes et réclamations :

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.

Article 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur , prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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

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

Article 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.

SYNTHESE DU PROGRAMME ANNUEL DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

La politique de lutte contre les infections associées aux soins de la clinique s'inscrit dans le cadre du programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins de 2015.
Elle fait partie intégrante des orientations stratégiques de l'établissement.

Elle vise à :

- Prévenir et maîtriser les infections associées aux soins tout au long du parcours de santé en impliquant le patient et en prenant en compte ses spécificités et celles des visiteurs accueillis
- Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibio-résistance
- Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) déclinent annuellement, dans leur programme, des actions de prévention, de surveillance et d'évaluation des pratiques professionnelles.

L'efficience de leurs actions est mesurée par des indicateurs issus d'audits des pratiques. Ces indicateurs sont traduits et suivis dans les tableaux de bord qualité et sécurité de l'établissement.

La mise en œuvre de cette politique repose sur un programme ambitieux de formation continue des professionnels.

La gestion du risque infectieux est une priorité de la clinique.