

CLINIQUE PARIS-BERCY

Médecine - chirurgie



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

Retrouvez sur notre site www.oc-sante.fr
toutes les informations sur votre hospitalisation

Bienvenue

CLINIQUE DE BERCY

CLINIQUE DE BERCY

BERCYS

CLINIQUE DE BERCY
4, boulevard Bercy 13000 Marseille

Sommaire

- | | | | |
|-----------|------------------------------|-----------|---|
| 4 | Un établissement
Oc Santé | 20 | Vos frais
d'hospitalisation |
| 10 | Nos engagements | 20 | Vos droits |
| 12 | Préparez
votre séjour | 25 | Charte de la personne
hospitalisée |
| 16 | Votre séjour | 26 | Charte de la personne
en situation de handicap |
| 19 | Votre sortie | 27 | Charte de
l'enfant hospitalisé |

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

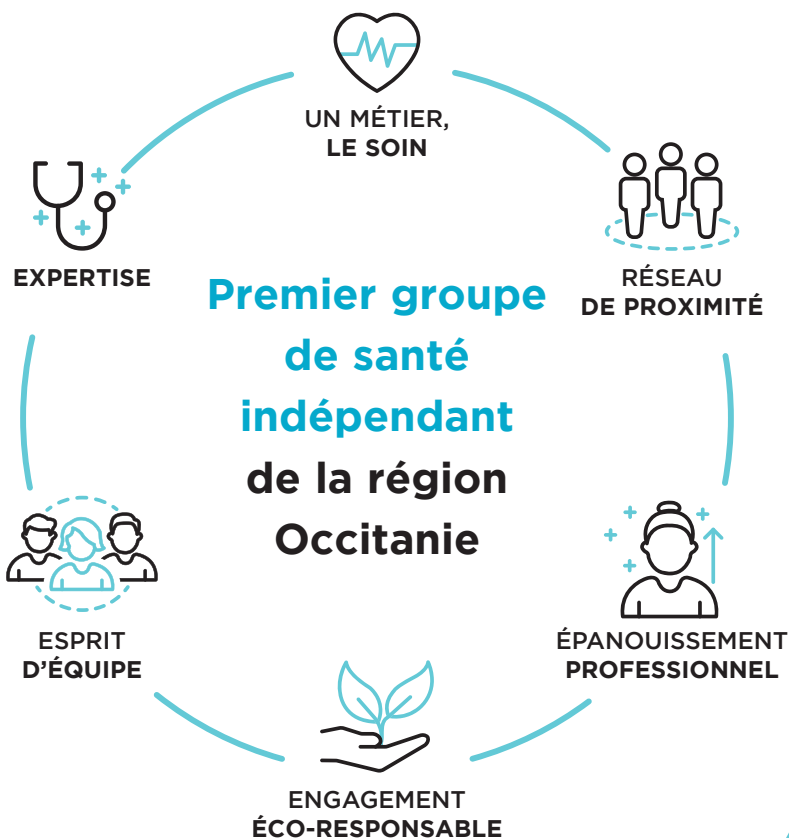
Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour



Nous vous invitons à consulter notre site internet www.clinique-bercy.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La clinique Paris-Bercy est un établissement du groupe

Oc Santé



2 300 LITS ET PLACES

3 000 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

5 500 NAISSANCES PAR AN

75 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès



Polyclinique Saint-Roch

**MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE**



Clinique Mont-Louis

**SOINS DE SUITE
ET RÉADAPTATION**



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est

19

établissements de santé



Clinique Saint-Antoine

**HOSPITALISATION
À DOMICILE**



Home Santé H.A.D.

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul

**HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES**

**UNITÉ DE SOINS
DE LONGUE DURÉE**



Résidence Les Glycines

Résidence Les Terrasses des Glycines



Résidence Les Mélias



Clinique Les Jardins de Sophia



LA CLINIQUE PARIS-BERCY

La clinique Paris-Bercy est un établissement qui propose une prise en charge de proximité ;
son activité s'organise autour de plusieurs pôles de référence :

- Endoscopie digestive diagnostique et interventionnelle
- Chirurgie digestive
- Cancérologie
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie plastique et reconstructrice

→ ET AUSSI



L'Institut Obésité Nutrition Accompagnée organise le parcours de prise en charge pour la chirurgie bariatrique.
Plus d'informations sur www.iona-paris.fr

→ CHIFFRES CLÉS

- **+ DE 100** SALARIÉS
- **90** MÉDECINS LIBÉRAUX
- **90** LITS ET PLACES
- **+ DE 15 000** SÉJOURS PAR AN DONT **85 %** EN AMBULATOIRE




LE PLATEAU TECHNIQUE

La clinique est dotée de plateaux techniques et d'équipements à la pointe :

- **6 salles de bloc opératoire**
- **5 salles d'endoscopie**
- **15 postes de surveillance post-interventionnelle**
- **1 laboratoire du sommeil**
- **1 centre de consultations pluridisciplinaires**
- **1 plateau d'imagerie complet : radiologie, scanner et IRM**

CONTACTS UTILES

 9, quai de Bercy
94220 Charenton-le-Pont

 01 43 96 78 00

 accueil@clinique-bercy.fr

ACCUEIL

01 43 96 78 00

CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE

01 41 79 07 01

CONSULTATIONS D'ANESTHÉSIE

01 43 96 86 29

IRM

01 84 04 02 20

SERVICE D'ENDOSCOPIE

01 43 96 78 50

IONA

01 43 96 78 78

ORGANISATION DES SERVICES

NIVEAU 0

- Accueil, admissions, consultations et imagerie

NIVEAU 1

- Bloc opératoire

NIVEAU 2

- Ambulatoire chirurgical et consultations d'anesthésie

NIVEAU 3

- Service d'endoscopie

NIVEAU 4

- Hospitalisation complète

NIVEAU 5

- IONA et laboratoire du sommeil

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Directrice : **Coralie DE CLERCK**

Coordination des soins infirmiers : **Malika GUEDAY**

Responsable Qualité et Attachée de direction : **Laure LUZERGUES**

Coordination de l'unité d'endoscopie : **Émilie RICQ**

Responsable du bloc chirurgical : **Sylvie VAISSE**

Coordinatrice IONA : **Marie PIVETEAU**

Pharmacienne : **Éloïse BRES**

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la fonction de chaque professionnel sont indiqués sur leurs badges.





ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ TRANSPORT EN COMMUN



— **En métro ligne 8** : depuis la station *Liberté*, 10 minutes de marche à pied (avenue de la liberté / rue de l'arcade / quai de Bercy à l'angle de la rue du Port aux Lions) ou prendre le bus 180 direction Villejuif, arrêt *Pont Nelson Mandela*.

En descendant à la station *Charenton-Écoles*, prendre le bus 24 ou bien le bus 109 arrêt *Port-aux-Lions*.

— **En métro ligne 14** : Descendre à la station *Cour Saint-Émilion*, puis prendre le bus 109 ou 24 arrêt *Port-aux-Lions*.

— **En RER ligne A** : descendre *Gare de Lyon*, puis prendre le bus 24 arrêt *Port-aux-Lions*.

→ EN VOITURE



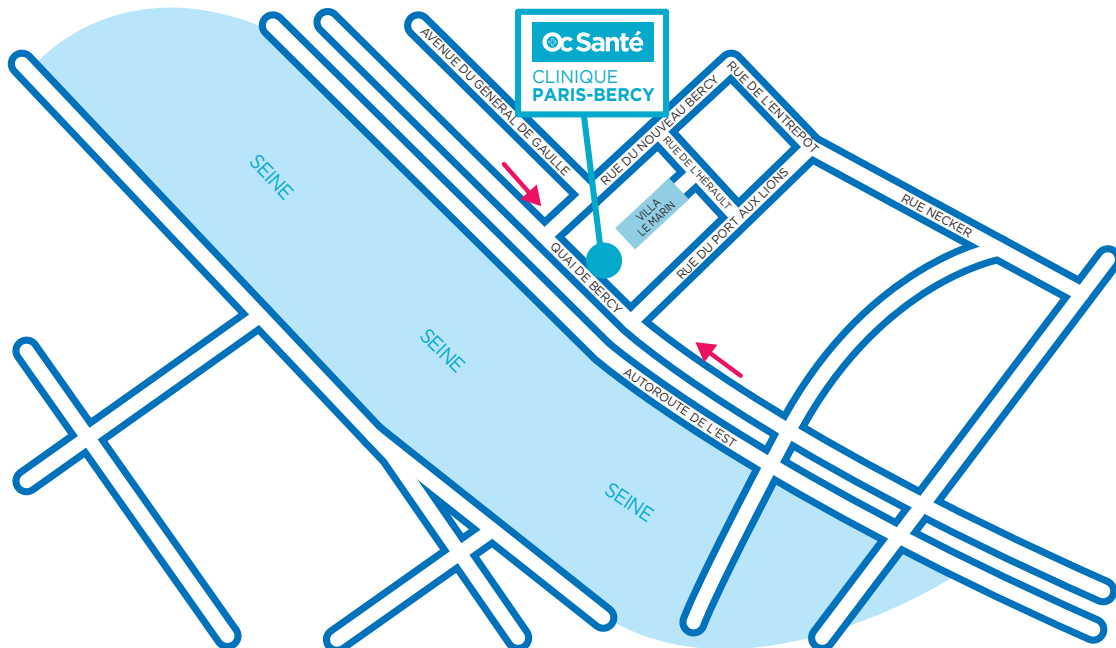
— **En venant de Paris**, sortir *Porte de Bercy*, suivre direction *Charenton-Bercy 2* puis *Charenton Centre*.

— **Depuis l'autoroute A4**, sortir à *Charenton Centre / Charenton Bercy* et suivre le *Quai des Carrières* jusqu'au *Quai de Bercy*.

— **En venant de Charenton**, rejoindre le *Quai des Carrières* puis *Quai de Bercy*, ou *rue de Paris* puis *avenue de la Liberté* et ensuite *Quai de Bercy*.

→ STATIONNEMENT

Le centre commercial BERCY 2 (*14 rue Escoffier 75012*), situé à 5 minutes à pied de la clinique Paris-Bercy, est ouvert tous les jours de 7h à 22h et dispose d'un grand parking couvert, **payant au-delà de 3 heures**.



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est notre priorité.

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Paris-Bercy s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

En 2020, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Paris-Bercy le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ LA DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION ET « PATIENT TRACEUR »

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à **évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre**. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

La **Haute Autorité de Santé** met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le site www.has-sante.fr.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives.

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales.

Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains) nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à utiliser le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans votre chambre.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER



Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identifiant National de Santé (INS)** qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment. De plus, un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans les services de soins.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Dans cet établissement, **nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. 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.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales que nous traversons, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie, de leur organisation et de toutes leurs activités dans le cadre de leur démarche **RSE**.

Notre volonté de contribuer aux enjeux du développement durable est ancienne et ne cesse de progresser. Elle est indissociable de notre cœur de métier et dans la manière dont nous gérons au quotidien les questions liées aux **enjeux économiques, sociaux et environnementaux**.

RECHERCHE CLINIQUE

La clinique **Paris-Bercy** est impliquée dans la recherche clinique dans le but de **faire progresser les pratiques médicales et améliorer la prise en charge des patients**. Cette implication se manifeste à travers la participation à des protocoles multicentriques nationaux, mais aussi la mise en place d'études internes.

EXPÉRIENCE PATIENT

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour.



SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.

Préparez votre séjour



ACCUEIL

Du lundi
au vendredi

7H00
20H00

Samedi

8H30
18H30

Dimanche

11H00
19H00

LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

- **Au moins 48 heures avant votre hospitalisation**
- Délai pouvant dépasser 10 jours selon votre état de santé

→ PRISE DE RENDEZ-VOUS :

- Dès votre sortie de consultation avec le médecin
- Doctolib – Clinique de Bercy
- 01 43 96 86 29

Le jour de votre rendez-vous, merci de vous munir de tous les documents en rapport avec vos maladies : ordonnances de traitements habituels, résultats d'examens récents...

L'anesthésiste que vous rencontrerez lors de votre consultation n'est pas forcément l'anesthésiste qui réalisera votre anesthésie, mais il constituera votre dossier médical qui permettra à tous les médecins anesthésistes de l'équipe de vous endormir.

MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

L'autorisation d'opérer un mineur ou un majeur protégé ne peut être prononcée sans l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur.

La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée ou de la sortie d'un enfant. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie et présentée ainsi qu'une pièce d'identité et le livret de famille ou la décision du juge. La présence continue d'un des deux parents est demandée pour l'hospitalisation d'un mineur. Si l'hospitalisé(e) est majeur protégé, il (elle) devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Après la consultation d'anesthésie, vous devrez effectuer vos formalités de pré-admission à l'accueil de la clinique.

Pensez à vous munir des pièces suivantes :



Votre carte Vitale (ou une attestation d'assuré(e) social à jour),



Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour),

La prise en charge de votre mutuelle complémentaire à demander à votre organisme en leur précisant le numéro FINESS 940813033 de la clinique et le code DMT 137 pour la chirurgie et 130 pour la médecine.

Le numéro de fax de la clinique à communiquer est le 01 43 96 94 42 et l'email : accueil@clinique-bercy.fr.

D'autres documents sont nécessaires si vous êtes :

- Bénéficiaire CMU ou ACS : votre attestation CMU ou ACS à jour des droits.
- Pensionné de guerre (bénéficiaire de l'art. 115) : votre carnet de soins médicaux gratuits.
- Victime d'un accident du travail : le volet 1 du triptyque remis par votre employeur.

VOTRE ADMISSION

— **Votre horaire d'admission** vous a été transmis par votre chirurgien ou son secrétariat.

Cet horaire est susceptible d'être adapté en fonction du programme opératoire. Si c'est le cas, vous recevrez un appel ou un SMS la veille de votre intervention avec votre horaire définitif de convocation.

Le jour de votre admission, merci de vous munir de :



Votre carte Vitale,

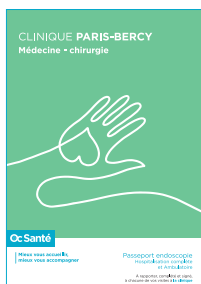


Votre attestation mutuelle CMU,

Votre PASSEPORT PATIENT complété et signé.

Pensez également à prendre :

- Vos résultats d'examen (laboratoire, radios, électrocardiogramme...).
- Votre carte de groupe sanguin.
- Les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bas de contention, bandages...).
- Votre traitement en cours ainsi que l'ordonnance correspondante.



PRÉPAREZ VOTRE INTERVENTION

→ LE JOUR DE VOTRE INTERVENTION

- Vous devez arrêter de manger 6 heures avant votre intervention.
- Vous pouvez consommer uniquement de l'eau, du thé ou du café, mais vous devez totalement arrêter de boire 2 heures avant votre intervention.
- Vous ne devez plus consommer de boissons alcoolisées au moins 12 heures avant votre intervention. Vous ne devez plus ni fumer ni vapoter 6 heures avant votre intervention.
- Veillez à bien retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Prévoyez une tenue propre et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoyez un moyen de paiement et amenez vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).
- Retrouvez vos consignes dans votre PASSEPORT D'HOSPITALISATION.

→ LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

À réaliser le jour de l'intervention, à la maison, au maximum 4 heures avant l'entrée dans le service d'hospitalisation.

Un savon antiseptique peut vous être prescrit par le chirurgien, sinon vous pouvez utiliser un savon doux ou unidose, ou votre shampoing habituel.



1. Enlever le vernis, couper et nettoyer les ongles des mains et des pieds



2. Mouiller le corps et les cheveux du haut vers le bas



3. Appliquer le savon en commençant par les cheveux et faire mousser



4. Laver ensuite le visage et le cou en insistant derrière les oreilles



5. Insister sur les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et les pieds



6. Savonner en dernier la région génitale puis la région anale



7. Rincer abondamment du haut vers le bas



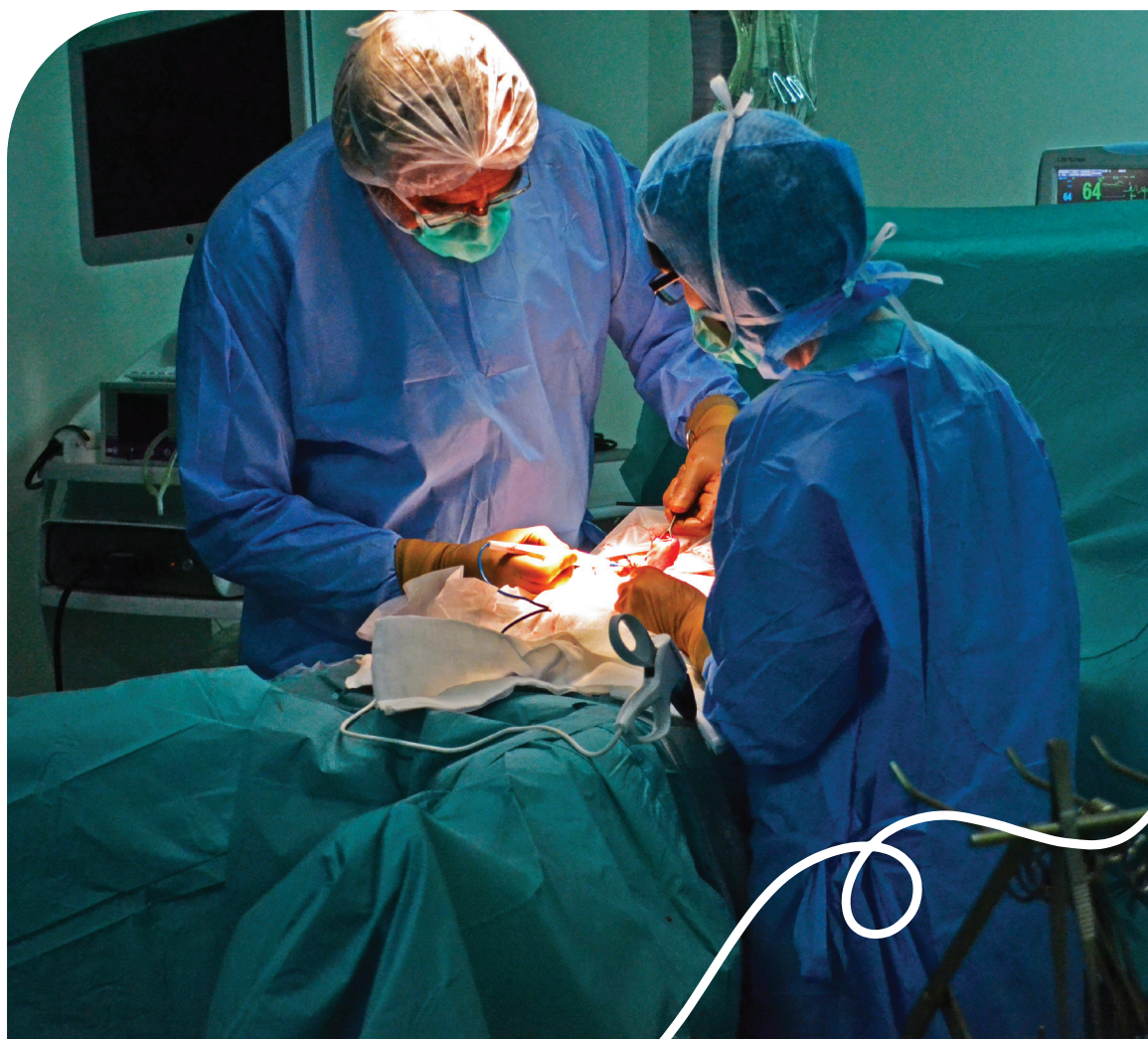
8. Se sécher avec une serviette propre et revêtir une tenue propre

- Retrouvez vos consignes d'hygiène dans votre PASSEPORT D'HOSPITALISATION.

→ VOTRE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

Si vous suivez un traitement médical :

- N'oubliez pas de le signaler à votre chirurgien ou médecin ainsi qu'à l'infirmier(e) lors de votre entrée, apportez obligatoirement l'original de l'ordonnance de votre médecin traitant.
- Vos médicaments personnels seront retirés par le personnel soignant à votre arrivée et vous seront restitués à votre sortie pour éviter toute erreur médicamenteuse.
- Votre traitement médical personnel pourra être suspendu pendant la durée de l'hospitalisation, pour éviter les surdosages ou interactions médicamenteuses. Faites confiance à l'équipe médicale du service pour la reconduction ou l'arrêt de votre traitement personnel. En aucun cas, vous ne devez prendre votre traitement de façon autonome.



Votre séjour

VOTRE CONFORT

→ REPAS

8H00



Petit-déjeuner

12H00



Déjeuner

18H00



Dîner

Les menus sont préparés sous le contrôle d'un chef et d'une diététicienne.



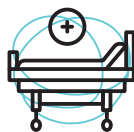
Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles au rez-de-chaussée de la clinique.



L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit. Après votre intervention, vos repas pourront être adaptés au régime prescrit par votre médecin.

Oc Séjours

Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la clinique met à votre disposition plusieurs offres de prestations hôtelières qui vous seront présentées lors de votre pré-admission.



CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Dans ce cas, elle sera facturée à votre mutuelle, ou sera à votre charge en fonction de votre contrat de mutuelle.



LINGE

Veillez vous munir du linge de toilette (serviettes de bain) indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette (dentifrice, brosse à dents, savon).



INTERNET / WIFI

L'établissement propose un accès au réseau internet.

Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil.

→ PROTHÈSES DENTAIRES OU AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmier(e)s que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Une boîte spéciale vous sera remise pour l'y déposer afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes.



VOS OBJETS DE VALEUR

Nous vous demandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni téléphone portable, ni ordinateur portable, ni objet de valeur, la clinique Paris-Bercy déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir vos valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. Vous pouvez également utiliser la partie sécurisée de l'armoire de votre chambre. Certains ordinateurs peuvent être volumineux, pensez à prendre vos dispositions auprès d'une personne accompagnante pour éviter de les laisser dans votre chambre en votre absence.

→ INTERPRÈTES

Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est à votre disposition à l'accueil.





ACCOMPAGNANTS ET VISITES

→ VOS ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière, et sauf contre-indication médicale, un de vos proches peut rester à votre chevet durant la nuit en bénéficiant d'un lit accompagnant. Votre accompagnant peut également prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous.

→ LES VISITES

EN SEMAINE : DE **13H** À **19H**

LE WEEK-END : DE **13H** À **18H**

- DEUX PERSONNES MAXIMUM EN CHAMBRE SIMPLE.
- 1 PERSONNE PAR PATIENT EN CHAMBRE DOUBLE.
- LES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS NE SONT PAS AUTORISÉS.

CONSIGNES À RESPECTER

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

→ TABAC



En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

→ DÉGRADATIONS

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

→ RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal).

→ SUBSTANCES PROHIBÉES

Certains aliments et boissons pouvant être contre-indiqués en fonction du régime suivi, leur apport extérieur est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de stupéfiants est interdit.

→ CALME

Afin de respecter le repos des autres malades, le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être réduit à partir de 20h.

→ ANIMAUX

Les animaux sont interdits dans l'établissement par mesure d'hygiène.

→ FLEURS

Les fleurs coupées et les plantes en pots sont interdites pour limiter les risques de contamination.

→ RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal).

Votre sortie

Les dates et horaires de sortie sont fixés par le médecin.

Nos services de soins vous remettront :

- Votre courrier de sortie ou de fin d'hospitalisation (lettre de liaison),
- Vos prescriptions médicales (médicaments, soins...),
- Votre bon de transport en ambulance ou en taxi si nécessaire,
- Votre arrêt de travail si nécessaire,
- Vos résultats d'examens réalisés pendant votre séjour.

Pensez à récupérer votre traitement personnel avant votre départ.

FORMALITÉS DE SORTIE

Afin d'effectuer les démarches de votre sortie,
les agents du service des admissions vous accueillent

DU LUNDI AU VENDREDI

DE **8H30** À **20H**

LE SAMEDI

DE **8H30** À **18H30**

LE DIMANCHE

DE **11H** À **19H**

→ SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, vous devrez signer une attestation dégageant la responsabilité des médecins et de l'établissement.

Vos frais d'hospitalisation

Les frais inhérents à votre hospitalisation ainsi que les honoraires médicaux, dans la limite des tarifs conventionnels, sont réglés en partie par votre sécurité sociale si vos droits sont à jour.

- **En ambulatoire**, les frais restants à votre charge vous seront demandés à votre arrivée (frais d'hospitalisation ambulatoire, hôtellerie selon vos choix...),
- **En hospitalisation complète**, les frais restants à votre charge (frais d'hospitalisation, hôtellerie selon vos choix...) peuvent être directement réglés en intégralité ou en partie à la clinique par votre mutuelle sur présentation d'une prise en charge hospitalière selon les modalités de votre contrat. À votre sortie, un règlement vous sera demandé pour toute prestation non prise en charge par votre mutuelle.

Dans tous les cas, une facture vous sera envoyée à domicile si elle n'a pu vous être remise à votre sortie. Vous pourrez transmettre cette facture à votre mutuelle pour prétendre à d'éventuels remboursements selon votre contrat.

→ LES DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

En ambulatoire ou en hospitalisation complète, les dépassements d'honoraire sont fixés avec tact et mesure par le praticien et doivent être au préalable acceptés par le patient. Les dépassements d'honoraires n'entrent pas dans les recettes de la clinique.

Pour toute demande concernant vos factures, vous pouvez contacter notre service par email : pole-facturation@clinique-bercy.fr.

→ PAYEZ VOS FACTURES EN LIGNE

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de régler en ligne vos factures liées à votre prise en charge à la clinique Paris-Bercy.

Rendez-vous sur notre site www.clinique-bercy.fr rubrique « Payez vos factures en ligne ».

Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

→ DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.

La consultation de ces informations sur place est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

Pour demander l'accès à votre dossier médical, envoyez votre demande à pmsi@clinique-bercy.fr ou par courrier auprès de la direction accompagnée du formulaire disponible en ligne sur le site de l'établissement dûment complété et d'une photocopie de votre pièce d'identité à l'adresse suivante :
Clinique Paris-Bercy
9 Quai de Bercy
94220 Charenton-le-Pont

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique Paris-Bercy nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique Paris-Bercy peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique Paris-Bercy s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.clinique-bercy.fr, « **rubrique RGPD - données personnelles** ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'**outil SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « **rubrique RGPD-données personnelles** », SIVIC.

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®** qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans **ViaTrajectoire®** font l'objet d'un enregistrement.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions dès votre arrivée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement.

PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

“

Toute personne majeure 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 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.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.



LA PERSONNE À PRÉVENIR

Il s'agit de la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la Coordinatrice des soins et pendant son absence à l'infirmier(e) ou à l'accueil.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous vous invitons à répondre aux enquêtes de satisfaction directement via votre téléphone portable grâce aux flashcodes situés dans votre chambre ou au sein du service de prise en charge. Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour y répondre.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches. Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes, lors de votre séjour et une fois de retour à votre domicile, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**



→ REMERCIEMENTS, RÉCLAMATIONS

Articles R1112-79 à R1112-94 du code de la santé publique

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge.

Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement. L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) est **un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.**

Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

Il siège auprès des professionnels de santé et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

→ COMMISSION DES USAGERS

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Composition de la CDU

- Dr Karine NAHON-UZAN, *Présidente de la CDU, Médecin médiateur*
- Dr Céline NICLES, *Médecin médiateur suppléant*
- Mme Coralie DE CLERCK, *Directrice, vice-présidente de la CDU*
- Mme Laure LUZERGUES, *Attachée de Direction, RAQ*
- Mme Emilie RICQ, *Responsable de bloc endoscopie*
- Mme Sylvie VAISSE, *Responsable de bloc chirurgical*
- Mme Malika GUEDAY, *Coordinatrice des soins*

REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

- Mme Claudine CANALE, *Représentante des usagers, Association Les Poids Plumes France*
- Mme Françoise KAZIZ, *Représentante des usagers, Union départementale des associations familiales du Val-de-Marne*
- Mme Corinne DEVOS, *Représentante des usagers, AFA CROHN RCH FRANCE*

Vous pouvez contacter directement nos usagers par email cdu@clinique-bercy.fr.

→ ASSOCIATIONS DE PATIENTS

- **Les Poids Plumes France**
www.poidsplumesfrance.fr
lespoidsplumesfrance@gmail.com
- **UDAF 94**
www.udaf94.fr
01 45 10 32 32
- **AFA CROHN RCH FRANCE**
www.afa.asso.fr
0811 091 623 ou 01 801 821 81
info.accueil.afa@gmail.com

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 et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Cette charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères à l'accueil de la clinique.

Charte de la personne en situation de handicap

- 1** Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- 2** Veiller au maintien de l'autonomie
- 3** Améliorer l'accessibilité à la Clinique
- 4** Anticiper et coordonner la sortie
- 5** Anticiper les besoins
- 6** Améliorer l'accès aux blocs techniques
- 7** Adapter le circuit de prise en charge des urgences
- 8** Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 9** Adapter la prise en charge de la douleur



Charte de l'enfant hospitalisé

La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.



1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encourage les parents à rester près de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

Principalement implanté en Occitanie, le groupe Oc Santé est également présent dans l'**Est parisien** avec **deux établissements de médecine et de chirurgie** :

- Clinique Paris-Bercy – Charenton-le-Pont (94)
- Clinique Mont-Louis – Paris XI^e (75)

La clinique Mont-Louis propose une offre de soins médicale et chirurgicale complémentaire aux prises en charge de la clinique Paris-Bercy, ainsi qu'un service de médecine gériatrique et un Accueil Traumatologique et Médical (ATM).

 **Clinique Mont-Louis**
8-10, rue de la Folie Regnault - 75011 Paris
www.clinique-mont-louis.fr



www.oc-sante.fr



CLINIQUE PARIS-BERCY
Médecine - Chirurgie

9, quai de Bercy
94220 Charenton-le-Pont

TEL 01 43 96 78 00
accueil@clinique-bercy.fr