

# CLINIQUE STELLA

## Psychiatrie



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation



# Bienvenue

## Sommaire

**4** Un établissement  
Oc Santé

**10** Nos engagements

**14** Votre séjour

**18** Votre sortie

**20** Vos droits

**25** Charte de la personne  
hospitalisée

**26** Charte de la personne  
en situation de handicap

CLINIQUE STELLA

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.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



# La clinique Stella est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES  
 3300 SALARIÉS  
 800 MÉDECINS  
 + DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES  
 270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE  
 420 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD  
 4700 NAISSANCES PAR AN  
 76 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN





## LA CLINIQUE STELLA

La clinique Stella est un établissement psychiatrique prenant en charge **l'ensemble des pathologies psychiatriques actuelles** et disposant d'un secteur protégé de psychiatrie générale. L'établissement privilégie une double approche médico-psychologique et institutionnelle qui repose sur la **variété des thérapeutes** et une **grande diversité d'équipements**, de lieux de soins, d'espaces d'expression et de loisirs.

Une équipe pluridisciplinaire prend également en charge des patients souffrant de **troubles du comportement alimentaire (anorexie et boulimie)** dans le cadre d'une unité dédiée et protégée. Enfin, une équipe formée et dédiée prend en charge les patients souffrant de **pathologies duelles**.

### → CHIFFRES CLÉS

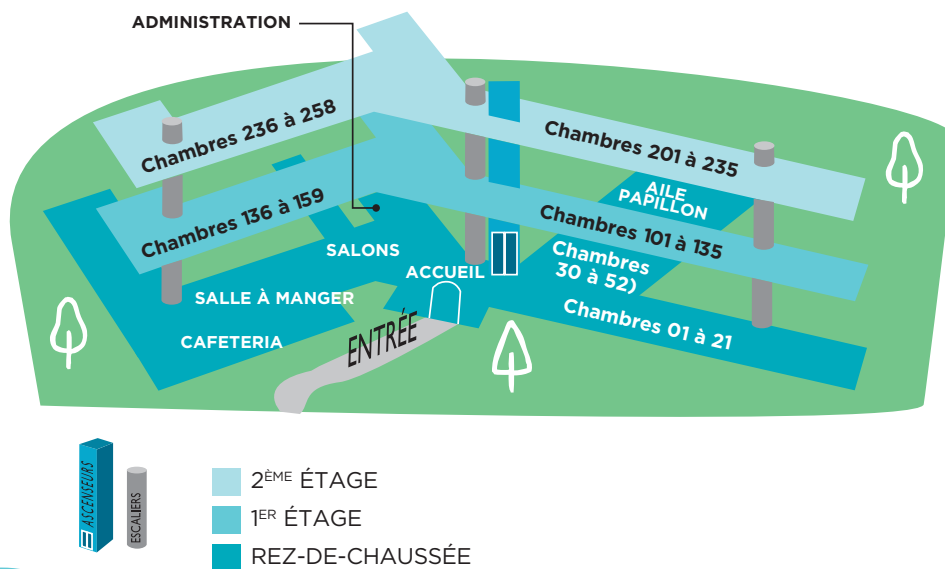
- 164 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
  - DONT 8 LITS EN SECTEUR PROTÉGÉ DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE
  - DONT 19 LITS EN UNITÉ DÉDIÉE À LA PRISE EN CHARGE DES TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE (AILE PAPILLON)
  - ET 19 LITS EN UNITÉ DÉDIÉE À LA PRISE EN CHARGE DES PATHOLOGIES DUELLES (AILE IRIS)
- 800 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

### → SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
  - UNITÉ DÉDIÉE AUX TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE
  - SECTEUR PROTÉGÉ DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE
  - UNITÉ DE PATHOLOGIE DUELLE : PSYCHIATRIE ET ADDICTIONS

### → INFRASTRUCTURE

Les services d'hospitalisation sont répartis sur trois niveaux :



## L'ORGANISATION MÉDICALE

**Les médecins psychiatres de la clinique définissent avec vous le mode de prise en charge institutionnelle : activités thérapeutiques, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique. Durant votre séjour, vous êtes sous leur responsabilité et vous devez vous engager à suivre assidûment le programme de ces activités établi d'un commun accord.**

La prise en charge thérapeutique, la qualité des soins et le bon fonctionnement de la clinique nécessitent l'intervention de toute une équipe expérimentée sous la responsabilité des médecins psychiatres. Cette équipe comprend des médecins généralistes, un addictologue, un kinésithérapeute, des infirmier(es) et aides-soignants(es) diplômés, un ergothérapeute, une assistante sociale, quatre psychologues, des orthophonistes, un éducateur sportif et une enseignante en activité physique adaptée. La variété des installations, dont dispose l'établissement, permet de développer un grand nombre d'activités :

- thérapie de groupe et individuelle sur prescription, groupe des troubles du comportement alimentaire, éducation à la santé addictions, éducation à la santé bipolaire,
- atelier d'écriture, groupe addictions, ergothérapie, groupe d'affirmation de soi,
- relaxation, sophrologie, atelier cuisine, atelier esthétique, atelier respiration et mouvements,
- danse, randonnée, tennis, volley-ball, football, piscine (l'été),
- gym-kiné sur prescription.

**L'équipe médicale assure une permanence 24h/24, tous les jours de l'année.**







## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Pour les joindre, appelez la réception en composant le 9.

**Monsieur Alain LORENTE**, Directeur.  
**Docteur Christian CASTELNAU**, Président de la CME.  
**Docteur Gaelle BONNOTTE**, Médecin généraliste.  
**Docteur Annalena SCHWARTZ**, Médecin généraliste.  
**Madame Christine BOUCHET**, Responsable Qualité, relation avec les usagers.  
**Madame Sabrina MOY et Madame Élodie PONCE**, Responsables des soins.  
**Madame Carole GRELLET**, Responsable hôtellerie.  
**Monsieur Sébastien DRIVON**, Responsable restauration.  
**Monsieur Florent TORRO**, Responsable technique.  
**Docteur Catherine AUGER SUREAUX**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Malick BRIKI**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Camille CASTANY**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Christian CASTELNAU**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Yohan MATEO**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Jad SABBAGH**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Jocelyne SULTAN**, Médecin psychiatre.  
**Docteur Sophie FAYAD**, Médecin addictologue.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, chaque personne porte un badge indiquant son prénom et sa fonction :



**Bleu marine pour les infirmier(e)s,**



**Vert pour les aides-soignant(e)s,**



**Jaune pour les agents de service.**

## CONTACTS UTILES



**Château de Vérargues**

34400 VÉRARGUES - ENTRE-VIGNES



0499636363



secretariat.medical@cl-stella.fr





# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION

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

En 2019, la clinique a été certifiée par la **Haute Autorité de Santé**. Cette reconnaissance, valable 4 ans, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité de prise en charge des patients.

### → QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes. Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement). 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'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). 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 service Qualiscope du site [www.has-sante.fr](http://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 pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

### → DÉMARCHE D'ÉVALUATION 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.

### → VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le 1<sup>er</sup> 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.

### → EXPÉRIENCE PATIENT

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





## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

### Nous nous engageons à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur.

La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



## ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) / rubrique nos valeurs.



## BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations.



## 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 à l'extérieur de l'Aile Papillon. 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](mailto:dpo@oc-sante.fr).



# Votre séjour



## ACCUEIL

**8h30**  
**18h30** du lundi au vendredi

**8h30**  
**16h30** le week-end

## VOTRE ENTRÉE

Le bureau des entrées est ouvert **de 8h30 à 17h du lundi au vendredi.**

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter l'établissement afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

**Toute entrée doit se présenter à l'accueil.**

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées.

Merci de vous munir des documents suivants :



votre carte Vitale



votre carte de mutuelle



votre carte d'identité



1 chèque de caution pour les clés de votre chambre et la télécommande

Merci d'emporter avec vous :

- vos dernières ordonnances,
- quelques effets personnels à limiter en quantité (la clinique dispose d'une laverie automatique).

## VOTRE CONFORT

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Stella met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

→ REPAS / SELF

**8H00**

**Petit-déjeuner**  
servi en chambre

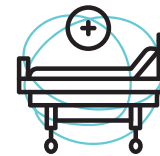
**11H45**  
**12H30**

**Déjeuner**  
au self

**18H45**  
**19H15**

**Dîner**  
au self

Pour des raisons d'hygiène, l'apport extérieur de nourriture et de boissons est limité. La consommation ou la **possession de boissons alcoolisées ou de stupéfiants sont strictement interdites.** Des distributeurs de boissons sont installés à l'accueil et en salle d'attente.



→ CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier.



→ CLÉS

Les chambres sont fermées à clé. Il vous est remis un trousseau de clés lors de votre entrée contre une caution qui vous sera rendue le jour de la sortie.



→ VALEURS

La clinique n'est pas responsable, en cas de vol ou de perte, des valeurs, objets, effets personnels ou bijoux. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, vous pouvez déposer dans le coffre de l'établissement des sommes d'argent limitées à 300 €. Toute autre valeur et bijoux ne sont pas acceptés. Les chambres sont équipées de coffre.

— Les dépôts et retraits se font à l'accueil : du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h.

— La distribution de monnaie et de timbres se fait à l'accueil : du lundi au vendredi, de 10h30 à 18h ; samedi, dimanche et jours fériés de 9h à 16h.



→ TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. L'ouverture de la ligne est réalisée sur demande auprès de l'accueil.



→ ACCÈS WI-FI

L'ouverture est réalisée sur demande du patient à l'entrée ou du lundi au vendredi de 16h à 18h.





### → TÉLÉVISION

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter son poste de télévision. Toutes les chambres de la clinique sont équipées de télévisions, dont l'utilisation fait l'objet d'un forfait journalier (qui peut être pris en charge par votre mutuelle). Une caution est demandée à l'entrée pour l'utilisation de la télécommande.



### → PARKING

Un parking est à votre disposition. L'établissement dégage sa responsabilité pour les dégâts ou vols pouvant être constatés sur tout véhicule garé sur sa propriété.



### → SERVICE DE LAVERIE

Une machine à laver le linge est accessible moyennant la somme de 4,50 €. La lessive est fournie automatiquement. Le séchage coûte 2 €.



### → CAUTION

Une caution de 40 € vous sera demandée à l'entrée pour l'utilisation des clés de la chambre, de la télécommande et du gobelet. Elle vous sera rendue le jour de votre sortie.

## NOS SERVICES



### → LINGE

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique.

Veillez à apporter **vos** linge personnel et **vos** nécessaire de toilette :

- Pyjamas, robes de chambre, pantoufles,
- Serviettes de table,
- Serviettes, gants et produits de toilette.

Nous vous conseillons de prévoir une tenue sportive pour participer aux séances de relaxation et aux activités sportives (survêtement, short ou pantalon, tricot léger, chaussures de sport style basket ou tennis, maillot de bain l'été).

### → COURRIER

Votre courrier est distribué par les infirmier(e)s de votre étage. Voici notre adresse postale :

**Clinique Stella**  
**Château de Vérargues**  
**34400 Entre-Vignes.**

Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres de l'accueil avant 10h.

### → AUTRES

Un coiffeur, une esthéticienne et un podologue sont à votre disposition moyennant rémunération. Les tarifs et les coordonnées sont affichés dans l'établissement.

### → ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux malades ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations à l'accueil.



## VISITES ET PERMISSIONS

### → VISITES

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez recevoir des visites :

LES MERCREDIS ET JEUDIS DE

**14H À 18H**

LES SAMEDIS ET DIMANCHES DE

**10H À 18H**

Si vous le désirez, vous pouvez accueillir des membres de votre famille pour le déjeuner du samedi, dimanche et jours fériés. Les tickets sont disponibles à la cafétéria.

**Les visites dans les chambres sont interdites.**

### → PERMISSIONS

Toute sortie en dehors des limites de la clinique doit faire l'objet d'une permission faite par votre médecin. Les permissions sont limitées à 12 heures. Elles s'effectuent pendant le week-end. En semaine, les sorties doivent être exceptionnelles. La conduite automobile est soumise à une autorisation médicale. Les promenades dans le parc sont rigoureusement limitées aux clôtures existantes dans le respect des propriétés voisines.

## RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

**Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun.** Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Pour le repos et le confort de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement, à réduire le volume sonore des appareils de radio et télévision, à adopter une tenue vestimentaire correcte et à regagner votre chambre avant 22h30.

### → PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

**Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs.** Sont rigoureusement interdites : la détention d'objets et de produits dangereux ou toxiques (rasoirs mécaniques, couteaux), l'utilisation d'appareils électriques dans les chambres autres que le téléphone portable ou l'ordinateur portable.

### → HYGIÈNE

**L'accès aux animaux dans la clinique est formellement interdit.**

### → 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). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

### → 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**.

### → FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, il est préférable de ne pas garder de fleurs dans la chambre.

### → UN RÉGLEMENT

vous sera remis lors de votre entrée.

### → 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.

# Votre sortie

## FORMALITÉS DE SORTIE

VOTRE MÉDECIN PSYCHIATRE FIXERA AVEC VOUS LA DATE DE VOTRE SORTIE.

LES SORTIES ONT LIEU

# À PARTIR DE 9H

DU LUNDI AU JEUDI.

## RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Stella est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge (chambre particulière).

**Le détail des tarifs des différents frais est affiché dans l'établissement et disponible sur le site internet.**





# Vos droits



## VOS INFORMATIONS

### → 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 de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

### → VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du Code de la santé publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, 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. 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.

### → MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE EST JOIGNABLE AU

**04 99 63 63 72**

ET PAR MAIL

**SECRETARIAT.MEDICAL@CL-STELLA.FR**

DU LUNDI AU VENDREDI

**DE 9H À 12 H ET DE 14H À 16H**

LE BUREAU EST FERMÉ LE MERCREDI APRÈS-MIDI

### → PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique Stella 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 Stella 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 Stella 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).

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

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.cl-stella.fr](http://www.cl-stella.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.

### → 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 secrétariat dès votre arrivée.

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

**Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, remettez-les à un professionnel de santé qui se chargera de les intégrer dans votre dossier.** Nos équipes sont à votre disposition pour vous donner plus d'informations ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

### 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 révoquée 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.

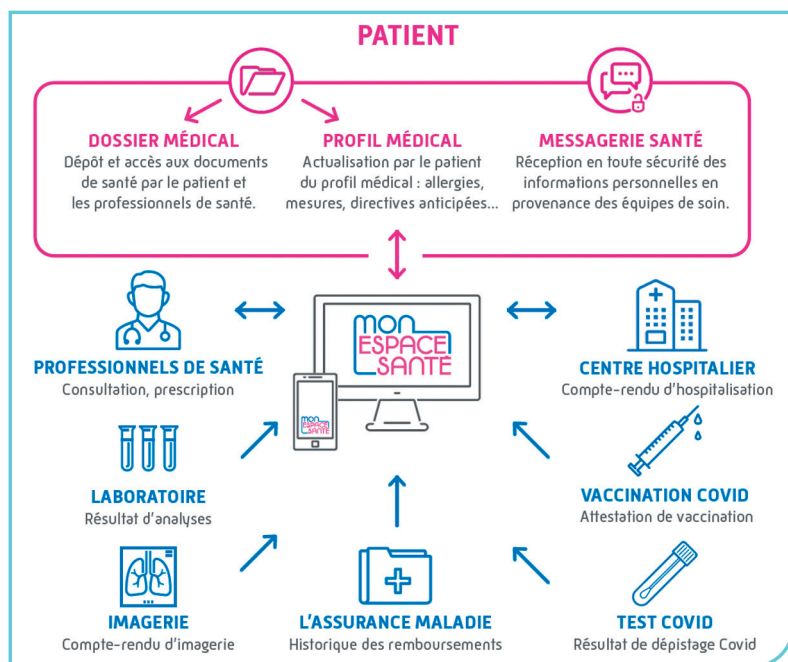
## CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.

## MON ESPACE SANTÉ - DMP

### → MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



#### Il comprend :

- un dossier médical (DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

### → DMP : LE DOSSIER MÉDICAL DE MON ESPACE SANTÉ

Le dossier médical de mon espace santé permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge. Son alimentation et son usage doit être promu auprès des professionnels. Ils connaissent les différents types de documents à verser dans le DMP. Par ailleurs, l'établissement suit le taux d'alimentation du DMP et met en place l'accompagnement des professionnels nécessaire.

Sources infographie et textes : ameli.fr et has.fr



## VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités. Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite de « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

### → ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire d'appréciation du séjour » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

### → 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 afin de répondre à cette enquête de satisfaction qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.

### → VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 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 événement 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.



## → SERVICE SOCIAL, ASSISTANTE SOCIALE

Un service social est à votre disposition dans l'établissement sur rendez-vous.

## → CDU

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à 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.

## → 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

## → LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement. En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers. Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail. Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.

# 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.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande auprès du Médecin-Référent ou de l'accueil durant les horaires d'ouverture. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.



# 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 Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 7 Adapter la prise en charge de la douleur





24 ÉTABLISSEMENTS  
REGROUPANT  
PLUS DE  
70 SPÉCIALITÉS



## MÉDECINE-CHIRURGIE

**Clinique du Millénaire** (Montpellier)  
**Clinique Mont-Louis** (Paris 11e)  
**Clinique Paris-Bercy** (Charenton-Le-Pont)

## MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

**Polyclinique Saint-Roch** (Montpellier)  
**Clinique Clémentville** (Montpellier)

## SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

**Clinique Bourgès** (Castelnau-le-Lez)  
Rééducation neurologique  
**Clinique Plein Soleil** (Montpellier)  
Soins de suite polyvalents  
**Clinique Fontfroide** (Montpellier)  
Rééducation de l'appareil locomoteur,  
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR  
**Clinique Les Oliviers** (Gallargues-le-Montueux)  
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,  
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

## PSYCHIATRIE

**Clinique Stella** (Vérargues - Entre-Vignes) - Psychiatrie  
**Clinique La Pergola** (Béziers) - Psychiatrie  
**Clinique Saint-Martin de Vignogoul** (Pignan)  
Psychiatrie  
**Clinique Saint-Antoine** (Montarnaud)  
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,  
Psychiatrie de la personne âgée

## HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

**L'Ensoleillade** (Lattes) - EHPAD  
**Les Aigueillères** (Montferrier-sur-Lez) - EHPAD  
**La Cyprière** (Juvignac) - EHPAD  
**La Martégale** (Pérols) - EHPAD  
**Les Glycines** (Montpellier) - EHPAD  
**Les Lavandes** (Florensac) - EHPAD  
**Les Mélias** (Montady) - EHPAD  
**Les Terrasses des Glycines** (Montpellier)  
Résidence senior

## HOSPITALISATION À DOMICILE

**Home Santé** (Montpellier)

## SERVICES À LA PERSONNE

**Nouvéo** (Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone,  
Palavas-Les-Flots, Sète)

## UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

**Clinique Les Jardins de Sophia** (Castelnau-le-Lez)



[www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)

f in X @

**CLINIQUE STELLA**  
Psychiatrie

Château de Vérargues  
34400 Vérargues - Entre-Vignes

**TEL 04 99 63 63 63 / FAX 04 67 86 06 15**  
[secretariat.medical@cl-stella.fr](mailto:secretariat.medical@cl-stella.fr)