



Livret d'Accueil

41 CHEMIN DU PRE SAINT ANTOINE
07200 AUBENAS

SERVICE
HOSPITALISATION

SERVICE
AMBULATOIRE

SERVICE
SMR

B I E N V E N U E



MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

La Clinique du Vivarais est heureuse de vous accueillir aujourd'hui pour votre hospitalisation. Nous espérons que vous trouverez ces informations utiles, et qu'elles contribueront à rendre sereine votre venue au sein de notre structure qui se veut familiale et conviviale en Ardèche méridionale.

Toutes les équipes de la Clinique du Vivarais ont pour priorité votre satisfaction, et se tiennent à votre disposition pour répondre à vos attentes. Nous nous engageons quotidiennement à vous fournir des soins de qualité et de sécurité avec confort et respect, afin que votre expérience puisse être la plus agréable possible.

C'est parce que nous concilions ces valeurs en visant l'excellence que nous veillons scrupuleusement à respecter nos engagements envers vous.

L'équipe médicale composée de personnels pluridisciplinaires, expert dans leur domaine respectif, met tout en œuvre pour répondre à vos demandes et satisfaire vos attentes. De même toutes les informations vous seront fournies afin que vous puissiez suivre et participer à votre parcours de soins.

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous permettre d'une part de mieux comprendre notre système et notre établissement et de l'autre de bénéficier d'une aide pour faciliter vos démarches.

N'hésitez pas à solliciter nos équipes qui répondront à toutes vos demandes.

Je vous remercie de votre confiance et vous adresse mes vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur,

Florian FAYOLLE

SOMMAIRE

LA CLINIQUE DU VIVARAIS.....	4
LES SOINS CHIRURGICAUX.....	5
VOTRE ADMISSION.....	6
VOS DOCUMENTS NECESSAIRES A LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SEJOUR.....	7
VOTRE SORTIE.....	8
VOS DONNEES PERSONNELLES ET MEDICALES.....	9
VOS DROITS.....	10
LA COMMISSION DES USAGERS.....	11
NOTES.....	13

LA CLINIQUE DU VIVARAIS

La Clinique du Vivarais est un établissement de santé privé qui a ouvert ses portes en 1948 pour déménager en août 2021 dans un établissement plus moderne offrant de **meilleures conditions de soins pour les patients**.

Le bâtiment est composé de :

- Un service d'hospitalisation avec 10 chambres
- Un service de SMR avec 10 chambres
- Un service d'ambulatoire avec 20 chambres
- Une salle de rééducation
- Un salon d'accueil

La Clinique a obtenu l'autorisation de SMR (soin médicaux et de réadaptation) depuis le 13/05/2025.

INFORMATIONS PRATIQUES

Horaires de l'accueil physique et téléphonique : du Lundi au Vendredi de 08h00 à 18h30

Les visites : sont autorisées tous les jours du lundi au dimanche de 13h à 19h.

Les repas sont servis à : 7h30, 12h00 et 18h30.

Possibilité de repas payant pour les accompagnants à partir du moment où le personnel soignant est informé.

NOS TARIFS

Chambre particulière : 85 euros par jour tout compris

Renseignez-vous au préalable auprès de votre mutuelle pour connaître les modalités de prise en charge de votre chambre particulière.

Chambre double : 2 patients par chambre

En supplément par patient :

- Télévision : 8 euros/jour
- Forfait téléphone : 4 euros / jour
- Wifi : 6 euros / jour



NOUS CONTACTER

- Téléphone standard : 04.75.35.70.00
- Fax : 07.75.35.70.20
- Email : standard@clinique-vivarais.fr
- Site internet : cliqueduvivarais.fr



LES SOINS CHIRURGICAUX

La Clinique du Vivarais, établissement de chirurgie, a pour mission d'assurer la prise en charge des patients dans un cadre sécurisé et bienveillant, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, afin d'offrir des soins de qualité répondant à leur besoins.

Les différentes chirurgies :

- Chirurgie viscérale
- Chirurgie gastro-entérologie
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie O.R.L
- Chirurgie vasculaire

Lors de votre intervention à la clinique, deux modalités d'hospitalisation peuvent être proposées : une hospitalisation complète ou une hospitalisation de jour en ambulatoire

HOSPITALISATION COMPLETE

La Clinique propose une hospitalisation complétée pour favoriser au mieux la prise en charge du patient. Elle est composée d'une aile d'hospitalisation complète qui comprend 20 lits, dont 10 pour la chirurgie et 10 pour les soins médicaux et de réadaptation.

Votre intervention nécessite une hospitalisation au sein de notre clinique. Tout au long de votre séjour, une équipe soignante est présente jour et nuit pour assurer vos soins et votre confort. Après l'opération, le médecin viendra vous rendre visite afin de s'assurer du bon déroulement de votre prise en charge.

L'équipe médicale, la cadre de santé ainsi que l'ensemble du personnel soignant restent à votre écoute et à votre disposition pour répondre à vos questions, recueillir vos demandes et observations, et vous accompagner durant votre séjour.

HOSPITALISATION DE JOUR

Votre intervention se déroule sur une seule journée au sein du service ambulatoire. Vous serez installé(e) soit en chambre individuelle, soit dans un box.

Après l'intervention, une collation vous sera proposée. L'infirmier(ère)s vous informeront ensuite de votre heure de départ.

VOTRE ADMISSION

En intégrant notre établissement, vous bénéficiez d'une prise en charge et de soins adaptés à votre intervention chirurgicale. Une bonne préparation de votre admission contribuera au bon déroulement de votre intervention et à la qualité de votre séjour.

Votre admission fait suite à la nécessité d'une prise en charge chirurgicale.

A votre arrivée :

Présentez-vous à l'accueil de la clinique, la secrétaire vous redirigera en salle d'attente afin de remplir les formalités essentielles à votre entrée au bureau des admissions.

Les informations et les pièces nécessaires à votre admission et à la facturation des frais de séjour vous seront demandées au bureau des admissions :

- Carte vitale
- Carte de mutuelle
- Bulletin d'hospitalisation
- Carte d'identité
- Informations concernant votre état civil
- Personnes à prévenir en cas de nécessité

Lors de l'admission, **pensez à exprimer votre souhait de bénéficier d'une chambre particulière ou double.**

Les secrétaires médicales vous demanderont de signer le document recueillant votre souhait.

Une fois votre admission réalisée, les secrétaires vous dirigeront au premier étage pour retrouver les infirmières qui vont vous prendre en charge.

L'EQUIPE SOIGNANTE

Vous accompagne à votre chambre et vous indique le fonctionnement de l'établissement.

Si votre intervention nécessite une surveillance continue par l'équipe infirmière, merci de penser à vous munir des éléments suivants :

- Un formulaire de recueil de la personne de confiance et des directives anticipées.
- Votre trousse de toilette (rasoir, savon de douche, shampoing, dentifrice, brosse à dents, peigne et tous autres éléments selon vos habitudes)
- Des vêtements confortables de jour et de nuit en quantité suffisante
- Des chaussons fermés et des chaussures types baskets
- Prendre vos traitements personnels pour 48 heures.
- Bas de contention si besoin

Avec ces informations, votre admission se déroulera dans les meilleures conditions.



VOS DOCUMENTS NECESSAIRES A LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SEJOUR

Si vous êtes assuré social :

- Présentez votre carte d'identité ou votre passeport.
- Fournissez votre carte Vitale ou attestation à jour, que vous soyez en activité, sans emploi ou retraité.
- Si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant, présentez votre carnet de soins.
- En cas d'accident de travail, fournissez les feuillets « accident du travail » délivrés par votre employeur.

Si vous êtes adhérent à une complémentaire santé :

- Présentez votre carte d'affiliation à jour ou la prise en charge mutuelle couvrant le ticket modérateur et le forfait journalier.
- Si votre mutuelle ne prend pas en charge le forfait journalier, celui-ci vous sera demandé lors de votre sortie.

Si vous êtes bénéficiaire de la CMU, couverture maladie universelle :

- Fournissez votre attestation de CMU.
- Une assistante sociale peut vous accompagner pour vos démarches de prise en charge ou pour préparer votre sortie.

Si vous n'êtes ni assuré social, ni bénéficiaire de la CMU :

- Vous devrez régler la totalité de vos frais de séjour ou d'hospitalisation. Un acompte peut vous être demandé.
- Une assistante sociale de l'établissement peut vous aider à rechercher un mode de prise en charge.



En l'absence de ces documents, l'intégralité des frais d'hospitalisation ou de consultation restera à votre charge et devra être réglée à votre sortie.



**L'Assurance
Maladie**
NÈVRE

Numéro de l'assuré : 1 71 02 58 11
 Nom de l'assuré : [Barre à code à puce]

Page 2/2

Attestation de droits à l'assurance maladie

Valable du [Barre à code à puce] [Barre à code à puce] sous réserve de changement dans la situation de l'assuré

organisme de rattachement sécurité sociale

21 581 2810

code gestion

10

n° de sécurité sociale de l'assuré
à utiliser pour tous les bénéficiaires
ci-dessous

1 71 02 58 11

n° de sécurité sociale du bénéficiaire
(pour information)

1 71 02 58 11

modulation du ticket
modérateur

relief 100%

13/02/1971 1

Toute attestation de droits antérieure est à détruire

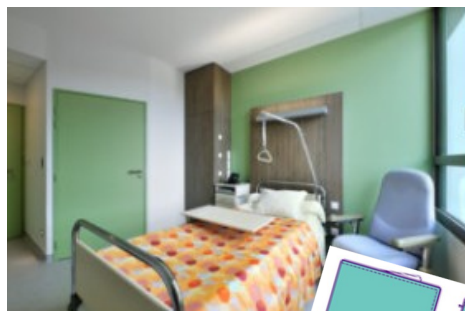
VOTRE SORTIE

Votre sortie sera effective après autorisation de votre médecin qui vous remettra les documents médicaux relatifs à votre séjour :

- le compte rendu de l'hospitalisation
- les ordonnances
- les documents complémentaires s'appliquant à votre situation

Les sorties sont organisées **du lundi au samedi**, toute la journée.

Lorsque vous quittez votre chambre ou votre boxe veillez à ne pas oublier d'effets personnels.



FORMALITES ADMINISTRATIVES – FRAIS D'HOSPITALISATION

Les formalités administratives relatives à votre sortie seront effectuées à l'accueil de l'établissement.

La secrétaire médicale vous remettra votre bulletin de situation et vous demandera de régler vos frais de séjour :

- Les frais de séjour ou journalier
- Les prestations hôtelières dont avez bénéficié

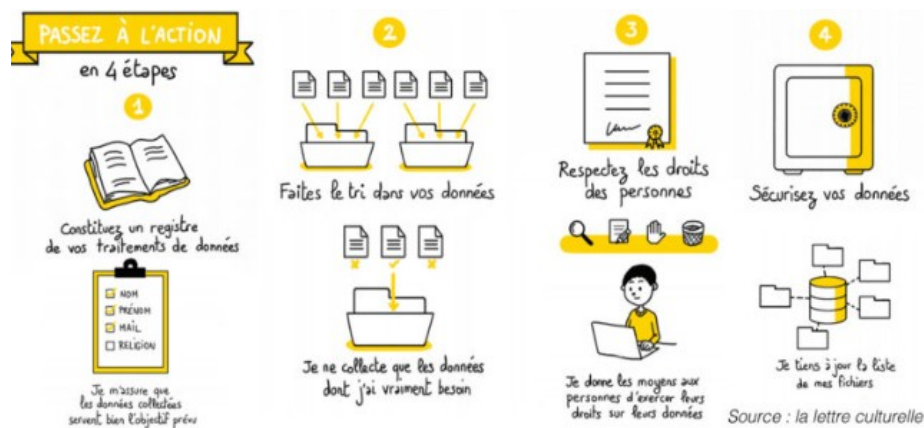
Il vous sera demandé de prévoir un moyen de paiement afin de régulariser votre facture lors de votre départ.



Votre sortie marque l'aboutissement bénéfique de votre prise en charge. Nous vous souhaitons un bon retour à domicile et espérons que votre séjour s'est déroulé dans les meilleures conditions.

VOS DONNEES PERSONNELLES ET MEDICALES

La protection des données personnelles et médicales de nos **patients est primordiale au sein de notre Clinique**. Les données personnelles, telles que l'identité, les coordonnées ou les informations administratives, ainsi que les données médicales relatives à l'état de santé, aux diagnostics, aux examens et aux traitements, sont considérées comme des informations sensibles et strictement confidentielles. Leur protection vise à garantir le respect de votre vie privée, de votre dignité et de vos droits fondamentaux, conformément à la réglementation en vigueur.



La protection des données personnelles et médicales des patients est garantie par la loi. Elle est encadrée par le Règlement Général sur la protection des Données (RGPD) et par la loi française « informatique et Libertés », qui imposent aux établissements de santé de collecter et de traiter les données de santé de manière sécurisée et confidentielle. Le Code de la santé publique et le secret médical assurent également la confidentialité des informations, sauf dans le cas strictement prévus par la loi.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux informations vous concernant, conformément aux articles 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, ainsi qu'au décret n°2002-637 du 29 avril 2002.

Pour les données informatiques à caractère administratif vous concernant vous pouvez exercer vos droits de consultation ou de rectification en vous adressant par courrier à la Direction de la qualité de l'établissement où vous avez été pris en charge.



Les dossiers médicaux, dont vos données médicales sont conservées pendant 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge.

Vous pouvez demander une copie de votre dossier médical auprès de la direction de l'établissement en adressant une demande par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant une copie de votre pièce d'identité et en précisant les documents que vous souhaitez récupérer

VOS DROITS



L'un de vos principaux droits est **celui d'être informé**.

Afin d'apporter un consentement libre et éclairé, vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, son évolution prévisible et les choix thérapeutiques mis à votre disposition. Vous pouvez néanmoins, si tel est votre choix, ne pas en être informé(e).

Le personnel hospitalier **est tenu au secret professionnel**. Les informations recueillies relatives à votre prise en charge vous appartiennent et l'accès à ces dernières peuvent être restreint si vous en faites la demande.

Hors des situations prévues par la loi, vous participerez activement à votre prise en charge et aux choix thérapeutiques qui vous concernent. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué **sans votre consentement libre et éclairé**.

Sauf opposition de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, votre famille et vos proches peuvent être informés sur votre état de santé et les soins qui vous sont prodigués, afin qu'ils puissent vous apporter soutien et accompagnement.



LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Il s'agit d'un document écrit, daté et signé par lequel une personne rédige ses volontés quant aux soins médicaux qu'elle souhaite ou ne souhaite pas recevoir dans le cas où elle serait devenue inconsciente ou dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, si nécessaire, l'information sur votre état de santé.



La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir.

La personne de confiance peut assurer les missions suivantes :

- Vous accompagnez dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux
- Etre consulté par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être consulté

Elle peut aussi vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement.

La personne prévenir, est celle qui sera contactée par l'équipe soignante lors de votre séjour en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif.

Personne de confiance = liée à la décision médicale

Personne à prévenir = liée au problème administratif

LA COMMISSION DES USAGERS

Qu'est-ce que la CDU (commission des usagers) ?

Un comité des usagers au sein d'une clinique est une instance qui représente les patients et leurs proches afin de faire entendre leur point de vue. Il contribue à l'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et du respect des droits des usagers en participant aux réflexions de décisions de l'établissement.



Les agences Régionales de santé nomment par établissement des représentants des usagers. Ils viennent d'associations d'utilisateur comme : UFC que choisir, La lutte contre le cancer ou URAF AURA. Ils sont au nombre de quatre. Deux titulaires et deux suppléants.

La commission des usagers, est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Les missions de la CDU :

- Examen des plaintes et réclamations
- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge et des soins
- Favoriser le dialogue entre les usagers et les professionnels de santé
- Participer à l'élaboration et au suivi de la politique de qualité et de sécurité des soins
- Informer les usagers sur leurs droits et les voies de recours possibles.

Lors de la CDU, la synthèse des résultats de la satisfaction est faite, c'est pourquoi **votre avis est précieux.**

Il est précieux pour nous de recueillir votre opinion sur votre séjour. Pour cela, plusieurs outils sont à votre disposition :

- Des questionnaires de satisfaction à votre sortie
- QR code

La CDU est composée de :

- D'un président
- D'un vice-président
- D'un médiateur médical
- D'un médiateur non médical
- Du responsable qualité
- Des représentants des usagers

Quinze jours après votre sortie, vous recevrez un mail contenant un questionnaire à compléter. Il est important pour nous que vous preniez le temps d'y répondre.

Pour toutes réclamations, vous devrez transmettre un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement. A la réception de votre courrier, le directeur répond dans les plus brefs délais et informe le plaignant de possibilité de saisir la CDU. Si le patient souhaite rencontrer les membres de la CDU, une date de rencontre est fixée. La commission formule des recommandations afin d'apporter des solutions au litige ou tend à ce que l'utilisateur 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

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.

* 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 chargé de l'accueil de l'établissement.

NOTES

[illegible]

MERCI

Nous vous remercions
pour la confiance que
vous nous accordez pour
votre prise en charge et
vous souhaitons un
agréable séjour, marqué
par l'efficacité des soins.

