



# Livret d'accueil patient



 **Polyclinique  
Sainte Thérèse**

6 quai du Mas Coulet - 34200 SÈTE  
04 67 46 36 00 – [contact@pstsete.com](mailto:contact@pstsete.com)  
<https://pstsete.com>

  @Polyclinique Sainte Thérèse

# Sommaire



- 03** Le mot du Président
- 04** Présentation générale
- 05** Historique
- 06** Nos spécialités
- 10** Présentation des services de la Polyclinique
- 20** Votre admission
- 21** Votre séjour
- 26** Votre sortie
- 27** Qualité et sécurité des soins
- 33** Vos droits et vos devoirs





## Le mot du Président

**Madame, Mademoiselle, Monsieur,**

Votre état de santé nécessite une hospitalisation, et vous avez choisi notre établissement. Nous sommes honorés de vous accueillir.

Soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour vous prodiguer les meilleurs soins et rendre votre séjour aussi agréable que possible.

Ce livret, rédigé à votre intention, réunit tous les renseignements, conseils et recommandations relatifs à votre séjour et vous informe des prestations et services à votre disposition. Nous vous incitons donc à en prendre connaissance et à le conserver.

Dotée d'un équipement ultramoderne et d'un plateau technique de premier ordre, la Polyclinique a pour préoccupation principale la satisfaction du patient.

Engagée dans l'amélioration continue de la qualité des services et des soins, la Polyclinique a pour objectif de répondre à vos attentes.

**L'équipe médicale, la direction, le personnel paramédical, hôtelier, technique et administratif vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de la confiance que vous leur témoignez.**

Matthieu COMMEINHES,  
Président Directeur Général

# Présentation générale

La Polyclinique Sainte Thérèse bénéficie d'une situation géographique privilégiée au centre du bassin de Thau. L'établissement est ouvert au public depuis le 28 mars 1996.



## Accès

### Par l'autoroute

Prendre la **sortie Sète /Poussan** puis suivre la direction Sète

### En bus

Les lignes **8 et 11 des bus Thau Agglo Transport** possèdent un arrêt à proximité immédiate de la Polyclinique.

### En train

La gare se situe à **quelques minutes à pieds** de la Polyclinique.



## Stationnement

La Polyclinique Sainte Thérèse propose un vaste parking payant bénéficiant de deux places réservées aux personnes en situation de handicap.

L'entrée du parking se situe du côté de l'avenue du Maréchal Juin, face au centre commercial.

Le parking du **Mas Coulet**, situé à 50 m de la Polyclinique, est gratuit par tranche de 24h.



# Historique

Située dans la région Occitanie, précisément à Sète, la Polyclinique Sainte Thérèse est un établissement de santé privé à but lucratif, opérant sous le statut juridique de société anonyme (S.A.).

Fondée en 1952, cette clinique bénéficie d'une longue expérience dans le domaine des soins médicaux et chirurgicaux. En mars 1996, l'établissement a été entièrement transféré vers un nouveau site situé en périphérie immédiate de la ville, tout en conservant l'intégralité de son activité et de son offre de soins.

**La Polyclinique Sainte Thérèse propose une prise en charge médicale pluridisciplinaire et couvre une large palette de spécialités chirurgicales.** Parmi celles-ci, on retrouve la chirurgie viscérale, la chirurgie bariatrique (traitement de l'obésité), l'orthopédie et la traumatologie, incluant notamment la chirurgie de la main. L'établissement intervient également en chirurgie gynécologique, en chirurgie du cancer (pathologies gynécologiques et mammaires), mammaire, urologique, ORL (oto-rhino-laryngologie), stomatologique, ophtalmologique, avec une offre de chirurgie réfractive, ainsi qu'en chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice.

**L'activité chirurgicale est complétée par la prise en charge des pathologies veineuses en phlébologie, les traitements en chirurgie des cancers.** Un plateau technique d'endoscopie moderne permet la réalisation d'explorations digestives et autres actes diagnostiques ou thérapeutiques mini-invasifs.

**Par ailleurs, la clinique dispose d'un service de médecine pour l'hospitalisation de jour, assurant des soins médicaux sans**

hébergement prolongé.

**Enfin, la Polyclinique Sainte Thérèse est dotée d'une maternité de niveau I, permettant l'accueil des grossesses à terme et l'accompagnement des accouchements dans un environnement sécurisé,** adapté aux besoins des femmes enceintes et des nouveau-nés.

Grâce à ses équipements techniques de pointe, à une équipe médicale pluridisciplinaire expérimentée et à une organisation rigoureuse, **la Polyclinique Sainte Thérèse s'inscrit comme un acteur de santé de référence sur le territoire de Sète et de ses environs.**



# Nos spécialités

## Anesthésie – réanimation 04 67 80 01 17

- Dr J. GALLAIS
- Dr A. LEMAITRE
- Dr J.L. MATHEU
- Dr H. SEKKAT
- Dr B. VALLEE
- Dr F. SWISSER

## Angiologie - phlébologie 04 67 36 64 18

- Dr E. MARNAS
- Dr A. TERNISIEN

## Chirurgie dentaire, stomatologie

- Dr E. ANTOINE  
**04 67 94 08 90**
- Dr F. COURNEDE  
**04 67 74 61 62**
- Dr F. KLEINPOORT  
**04 67 74 96 00**
- Dr M. Du CAILAR  
**04 67 80 01 17**

## Chirurgie esthétique, plastique, reconstructrice 04 67 02 86 94

- Dr J. VITSE



## Chirurgie générale et viscérale

**04 67 02 86 94**

- Dr P. BALENGHIEN
- Dr E. BOULAY
- Dr T. COSTE

## Chirurgie orthopédique et traumatologique

**04 67 53 09 24**

- Dr J. ANDRIN
  - Dr F. LOZACH
  - Dr M. MARTEL
  - Dr L. ANDRE
  - Dr V. CASCALES
  - Dr N. DEBLOCK
- 04 67 18 88 47**

## Chirurgie urologique et andrologique

**04 67 80 03 00**

- Dr M. PONS
- Dr M. ZARKA

## Dermatologie, vénérologie

**04 67 80 01 17**

- Dr Y. COSTES
- Dr A. GUYON-LLANOS

## Endocrinologie, diabétologie, nutrition

- Dr A. CRISTEA  
**04 67 74 21 76**
- Dr E. GHANASSIA  
**04 67 51 94 13**

## Gastro - entérologie

**04 67 74 97 77**

- Dr J.M. BORIES
- Dr R. BOUDIAF
- Dr P. MADONIA





## Gynécologie chirurgicale et médicale, obstétrique - coelochirurgie, sénologie

**04 67 19 07 28**

- Dr F. BOUSQUET
- Dr L. BERGOGNE
- Dr P.L. GIACALONE
- Dr E. GOUJON

## Hématologie

**04 67 33 13 79**

- Dr C. EXBRAYAT

## Imagerie médicale, Radiologie, échographie, doppler, mammographie, IRM, scanner

**04 67 78 76 20**

**<http://radiologie-sete.fr>**

- Dr H. CHEIKH-KHELIFA
- Dr P. DELORT
- Dr F. MARRE
- Dr C. MATHIEU
- Dr C. MELOUANE
- Dr G. PLIQUE
- Dr D. QUITTAU
- Dr M. TODOROVA
- Dr S. VERLEY

## Ophthalmologie

- Dr A. CHAFAI  
**04 67 74 25 12**
- Dr B. DUFAY-DUPAR  
**04 67 30 80 30**
- Dr C. GALLINARO  
**04 67 74 51 40**
- Dr A. KAVEH  
**04 67 00 80 77**
- Dr C.E. TAVERNEAU  
**04 67 48 90 82**
- Dr T. YAGUE  
**04 67 74 51 40**

## Oncologie médicale

04 67 92 61 55

- Dr O. LAUCHE
- Dr K. BORDEAU

## O.R.L.

04 67 74 59 29

- Dr J.L. TOREILLES

## Pédiatrie

04 67 51 46 19

- Dr A. RABENKOGO MILONA
- Dr S. BENDDIF

## Pneumologie, allergologie, polysomnographie

04 67 74 58 97

- Dr A. BEKKAT-BERKANI
- Dr A. BENSIALI-TETU
- Dr A. HIGUERA
- Dr L. TETU.

## Rééducation Uro-gynécologique

04 67 19 07 28

- Mme C. BOUSQUET- PUIGSEGUR
- Mme C. GROLLIER





# Présentation des Services de la Polyclinique

La Polyclinique met à disposition de ses patients une offre de soins complète et structurée sur trois niveaux, alliant qualité, sécurité et proximité.



## Rez-de-chaussée

Accueil, soins externes, bloc opératoire  
et plateau technique d'endoscopie

**Dès votre arrivée**, notre accueil est à votre disposition pour vous orienter et répondre à vos besoins.

**Le service de soins externes** assure la prise en charge des soins courants et actes médicaux sans hospitalisation.

**Le bloc opératoire**, équipé de technologies modernes, accueille les interventions chirurgicales dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène.

La clinique dispose également d'**un bloc d'endoscopie dédié**, équipé de matériels spécialisés permettant la réalisation d'examen endoscopiques diagnostiques et thérapeutiques dans des conditions optimales de sécurité et de qualité des soins.



## Premier étage Service de Chirurgie

Ce niveau est dédié au service de chirurgie, organisé pour répondre aux différents types de prise en charge :

- **Hospitalisation complète**, pour les interventions nécessitant un suivi médical prolongé ;
- **Chirurgie ambulatoire**, permettant un retour à domicile le jour même, avec un accompagnement adapté à chaque patient.



## Deuxième étage Maternité, Médecine, Chirurgie gynécologique et mammaire

Le deuxième étage rassemble plusieurs services essentiels :

- **La maternité**, pensée pour offrir confort et sécurité aux futures mamans ;
- **La salle de naissance**, dotée d'un équipement de pointe pour un accompagnement personnalisé tout au long de l'accouchement ;
- **La chirurgie gynécologique**, assurée par une équipe spécialisée dans le traitement chirurgical des pathologies féminines ;
- **Le service de médecine**, dédié à la prise en charge médicale non chirurgicale, en hospitalisation de jour.





## Chirurgie et Hospitalisation complète

Situé au 1er étage de la Polyclinique, le service de chirurgie en hospitalisation complète assure une prise en charge globale et personnalisée dans de nombreuses spécialités chirurgicales.



Il accueille également les patients pour des interventions liées aux cancers digestifs, aux cancers du sein. Le service dispose de 19 lits, répartis en chambres particulières ou doubles, selon votre choix exprimé lors de l'admission.

**Chaque chambre est conçue pour offrir confort, sécurité et tranquillité tout au long du séjour.**

### Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute 24h/24

La qualité de la prise en charge repose sur une équipe médicale et paramédicale expérimentée et disponible, composée de :

- Chirugiens spécialisés et médecins anesthésistes réanimateurs ;
- Cadre de santé ;
- Référente en chirurgie ;
- Infirmières, aides-soignantes et agents hospitaliers ;
- Kinésithérapeutes, psychologue, diététicienne ;
- Et un travail en lien étroit avec les services de radiologie, scanner, IRM, laboratoire, et autres spécialités de la Polyclinique.

“Chaque professionnel œuvre au quotidien pour assurer une prise en charge sécurisée, bienveillante et adaptée à vos besoins, dans le respect des protocoles médicaux et de votre confort.”



## Chirurgie en Ambulatoire

La Polyclinique dispose d'un plateau technique de pointe et d'une infrastructure dédiée à la chirurgie ambulatoire, conçue pour garantir une prise en charge sécurisée, rapide et confortable.

**Située au 1<sup>er</sup> étage de la Polyclinique, la chirurgie ambulatoire représente une alternative moderne à l'hospitalisation traditionnelle avec nuitée.** Grâce aux avancées en matière d'anesthésie et aux techniques chirurgicales de plus en plus performantes, elle permet de réaliser un acte chirurgical ou exploratoire dans la journée, avec un retour à domicile le soir même.

Cette modalité de prise en charge favorise une récupération plus rapide, réduit les risques liés à l'hospitalisation prolongée et améliore le confort du patient.

La chirurgie ambulatoire est proposée par le chirurgien en accord avec le médecin anesthésiste-réanimateur, après une évaluation médicale rigoureuse. Ils vous informeront, ainsi que vos proches, des modalités et des consignes de sécurité à respecter avant, pendant et après l'intervention.

Ce mode de prise en charge, alliant efficacité, sécurité et confort, s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins proposés par notre établissement.

### Une prise en charge personnalisée et globale

À la Polyclinique Sainte Thérèse, nous plaçons le patient au cœur de notre dispositif de soins, avec pour priorité une prise en charge humaine, personnalisée et coordonnée, tout au long de son parcours de traitement.





## Service de Médecine Hospitalisation de jour

Le service de Médecine en hospitalisation de jour de la Polyclinique propose une prise en charge globale, personnalisée et coordonnée, permettant aux patients de bénéficier de soins spécialisés sans hospitalisation complète.

### Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute

La prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire composée d'un médecin coordonnateur, d'une diététicienne, d'un psychologue et d'un kinésithérapeute.

Cette collaboration étroite permet d'aborder chaque situation dans sa globalité et d'accompagner le patient tout au long de son parcours de soins.

### Des parcours de soins adaptés

Le service propose plusieurs parcours de soins spécifiques, notamment :

- **La prise en charge du surpoids et de l'obésité de l'adulte**, avec ou sans projet de chirurgie bariatrique, dans une démarche de prévention et d'amélioration de la qualité de vie ;
- **Le programme « SOS lumbago »**, dédié à la prévention des récurrences de lombalgie, associant évaluation, rééducation et éducation à la santé.

- **La Polyclinique dispose également d'un service d'hospitalisation de jour dédié à la polysomnographie**, permettant la réalisation d'examen du sommeil dans un environnement sécurisé et adapté.
- **Après une chirurgie, un traitement en cancérologie ou un parcours obstétrical, les patients peuvent bénéficier d'un programme de Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie (RAAC)**. Cette démarche vise à prévenir les risques, favoriser une récupération optimale et renforcer l'autonomie du patient grâce à des actions de prévention et d'éducation à la santé.
- **Suivi des maladies digestives**. Dans le cadre d'une préparation à une chirurgie, à un traitement en cancérologie ou à un suivi obstétrical, le service propose des actions de réhabilitation pré-thérapeutique, pouvant inclure :
  - La réalisation de perfusions de fer ;
  - Un bilan initial avant traitement oncologique ;
  - La prise en charge du diabète gestationnel.





## Le traitement du cancer à la Polyclinique Sainte Thérèse

Engagée depuis de nombreuses années dans la prise en charge globale et humaine des patients atteints de cancer, la Polyclinique Sainte Thérèse s'appuie sur un réseau de partenaires, une organisation rigoureuse et des compétences médicales pluridisciplinaires pour offrir des soins de qualité, fondés sur les dernières recommandations.

### Intégration dans les réseaux régionaux

La Polyclinique Sainte Thérèse est membre du réseau Onco-Occitanie et adhère au Centre de Coordination en Cancérologie (3C) de Montpellier ainsi qu'à l'Institut de Cancérologie Privé ([www.institutdecancerologieprive.fr](http://www.institutdecancerologieprive.fr)).

Cette intégration garantit **une prise en charge qualitative et coordonnée**, dans le respect des référentiels régionaux de bonnes pratiques.

**Des Réunions de Concertation Pluridisciplinaires (RCP) sont organisées régulièrement au sein de l'établissement.**

Elles permettent à nos spécialistes d'échanger sur chaque dossier patient afin de définir une stratégie thérapeutique personnalisée.

Dans une démarche d'amélioration continue, ces réunions sont désormais informatisées pour optimiser la coordination des soins.

### Un engagement institutionnel fort

Notre établissement a signé **une convention de partenariat avec le Comité Départemental de la Lutte contre le Cancer**, marquant son soutien actif à :

- La recherche sur le cancer ;
- L'aide aux malades ;
- Et la conduite de campagnes de prévention auprès du grand public.





“Chaque patient bénéficie d’un Plan Personnalisé de Soins, adapté à sa situation médicale, sociale et psychologique.”

## Une équipe pluridisciplinaire à votre service

La prise en charge est assurée par une équipe composée de :

- Chirurgiens viscéraux et chirurgiens gynécologues,
- Un oncologue médical,
- Une psychologue spécialisée en oncologie,
- Et d’autres professionnels de santé mobilisés selon les besoins du patient.

Ce parcours structuré comprend :

- **Un temps médical d’annonce et de proposition de traitement**, sous forme de consultations dédiées ;
- **Un temps soignant d’écoute et de repérage des besoins**, par une consultation paramédicale ;
- **L’accès à des soins de support** : accompagnement psychologique, conseils nutritionnels, kinésithérapie, etc. ;
- **Une coordination étroite avec le médecin traitant**, assurant une continuité optimale du suivi.

Nous avons renouvelé nos autorisations d’exercer l’activité du traitement chirurgical des cancers au 15 octobre 2025 :

- **A1** : chirurgie oncologique, viscérale et digestive ;
- **A6** : chirurgie oncologique mammaire ;
- **A7** : chirurgie oncologique « indifférenciée », chirurgie de la peau.



## Maternité, Gynécologie et Obstétrique

### Un service de proximité dans une atmosphère familiale et chaleureuse

La maternité de niveau 1 de la Polyclinique Sainte Thérèse vous accueille dans un cadre à taille humaine, avec environ **500 accouchements par an**. Notre priorité est d'assurer votre sécurité tout en respectant votre projet de naissance, dans une ambiance chaleureuse, bienveillante et personnalisée.

**Nous nous engageons à vous accompagner tout au long de votre grossesse, de l'accouchement et des suites de couches**, en favorisant votre autonomie et en mettant tout en œuvre pour que vous viviez ce moment unique dans les meilleures conditions, pour vous comme pour votre bébé.

### Une salle d'accouchement "nature" pour un accouchement en douceur

Soucieuse de vous offrir une expérience la plus respectueuse possible de votre rythme et de vos choix, **notre maternité dispose d'une salle d'accouchement « nature »**, pensée pour vous faire sentir « comme à la maison », tout en bénéficiant de la sécurité médicale nécessaire.

Cette salle est équipée de :

- **Une baignoire de dilatation**, surmontée d'un ciel lumineux ;
- **Une liane de suspension, une banquette de détente, un ballon et un drapé en suspension** pour vous permettre de vous mobiliser librement ;
- **Une table et un tabouret d'accouchement** pour adopter la position qui vous convient.

“ L'ambiance est douce et intimiste, avec lumière tamisée, musique, diffusion d'huiles essentielles, et bien sûr, un suivi médical conforme aux normes de sécurité périnatale. ”

## Une équipe pluridisciplinaire disponible 24h/24

Notre service vous garantit **une prise en charge complète et coordonnée** grâce à une équipe compétente, disponible jour et nuit :

- **Gynécologues-obstétriciens ;**
- **Pédiatres ;**
- **Médecins anesthésistes-réanimateurs ;**
- **Un réseau de sage-femmes libérales pour assurer :**
  - Le suivi médical de grossesse,
  - Les consultations,
  - La surveillance à domicile,
  - Les cours de préparation à la naissance,
  - L'entretien prénatal précoce,
  - La rééducation du périnée,
  - Et l'accompagnement postnatal à domicile.

## Un plateau technique complet pour votre sécurité

Notre maternité dispose de **toutes les installations nécessaires à une prise en charge optimale** :

- **Un service de consultation en gynécologie-obstétrique ;**
- **Un bloc obstétrical comprenant :**
  - Une salle d'admission,
  - Deux salles d'accouchement,
  - Un bloc opératoire dédié aux césariennes,
  - Une salle de surveillance post-césarienne,
  - Une salle de réanimation néonatale avec deux postes de soins.

## Un travail en réseau pour un accompagnement renforcé

Notre maternité est membre du Réseau de Périnatalité en Occitanie, qui regroupe l'ensemble des maternités publiques et privées ainsi que les professionnels de la périnatalité de la région.

Cette collaboration régionale renforce la qualité, la sécurité et la coordination des soins apportés à chaque future maman et à son enfant.

“ **A la Polyclinique Sainte Thérèse, chaque naissance est unique. Notre mission est de vous offrir un accompagnement attentif, sécurisant et respectueux, pour faire de votre projet de naissance une expérience sereine et positive.** ”





## Soins externes

### Actes Techniques

#### Rez-de-chaussée de la Polyclinique Sainte Thérèse

Les soins externes, situés au rez-de-chaussée de la Polyclinique Sainte Thérèse, sont exclusivement réservés à la réalisation d'actes techniques programmés.

Ce service permet une prise en charge rapide, sécurisée et adaptée, dans un environnement médical équipé et encadré par des professionnels qualifiés, sans séjour hospitalier.

#### Actes réalisés :

**Petits gestes techniques spécialisés** prescrits par un praticien, sous anesthésie locale

#### Fonctionnement :

**Uniquement sur rendez-vous**, sur prescription médicale

**Présentez-vous directement à l'accueil des soins externes**, à l'entrée du rez-de-chaussée, muni de votre convocation et de votre carte Vitale

#### Une équipe dédiée

Les soins sont assurés par une équipe d'infirmier(e)s expérimenté(e)s, en lien étroit avec les médecins prescripteurs. Leur priorité est de garantir la qualité, la sécurité et le confort lors de chaque acte.

**Merci de respecter les horaires de rendez-vous et de signaler tout empêchement à l'avance. Un retard peut entraîner un report de votre prise en charge.**



# Votre admission



## Portail patient

La Polyclinique Sainte Thérèse met à la disposition de ses patients un portail dédié pour effectuer son admission en ligne.

Après la consultation chez le médecin anesthésiste, vous recevrez un e-mail vous invitant à vous connecter à votre espace personnel.

Depuis cet espace, vous pourrez :

- **Vérifier, compléter ou modifier vos informations personnelles** : identité, coordonnées, modalités de prise en charge ;
- **Transmettre les documents nécessaires** à la constitution de votre dossier de pré-admission ;
- **Compléter votre pré-admission** en indiquant notamment la signature de vos consentements, votre personne de confiance, vos directives anticipées, vos souhaits hôteliers ainsi que les éléments demandés lors de l'accueil infirmier.

Ce portail vous permettra également de récupérer vos documents de sortie, tels que la lettre de liaison de sortie, le compte rendu opératoire ou encore votre facture.

“ Si vous préférez vous rendez à la Polyclinique Sainte Thérèse, nos secrétaires vous accueilleront de 8h30 à 18h. ”



## Documents à fournir pour votre admission

Pour préparer votre admission dans notre établissement de soins, merci de bien vouloir apporter les documents suivants :

- **Votre carte d'identité en cours de validité**, passeport ou titre de séjour, indispensable pour justifier de votre identité ;
- **Votre carte Vitale** ou une attestation des droits de votre caisse d'Assurance Maladie, ainsi que votre carte de mutuelle complémentaire ou tout autre justificatif de couverture santé ;
- **Pour les ressortissants européens**, votre carte européenne d'assuré social ;

La présentation de ces documents permettra de garantir une prise en charge optimale et sécurisée lors de votre séjour.

## Pièces d'identité officielles

- **Carte nationale d'identité** (en cours de validité ou périmée selon les règles en vigueur)
- **Passeport**
- **Titre de séjour ou carte de résident**
- **Carte d'identité européenne** (pour les ressortissants de l'UE)



# Votre séjour



## Préparer votre séjour

Afin d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions, merci de prendre connaissance des consignes suivantes et de vous munir des éléments nécessaires à votre séjour :

- ❑ ⚠ **Lire et signer les consentements éclairés** pour l'intervention et l'anesthésie ;
- ❑ **Rassembler les comptes rendus d'examens demandés** par votre chirurgien ou le médecin anesthésiste (radiographies, bilans sanguins, examens cardiologiques, etc.) ;
- ❑ **Votre formulaire de désignation d'une personne de confiance et de la personne à prévenir**, dûment complété et signé. Vous pouvez également déposer vos directives anticipées, si vous le souhaitez.
- ❑ **Récupérer en pharmacie le traitement prescrit par votre médecin** ainsi que les accessoires nécessaires à votre intervention (béquilles, attelle, bas de contention, etc.). N'oubliez pas d'apporter ces éléments avec vous à la clinique, accompagnés des ordonnances ;
- ❑ **Anticiper la venue d'un(e) infirmier(e) libéral(e) à votre domicile**, si cela a été prévu pour les soins post-opératoires ;
- ❑ **Anticiper le moyen de sortie VSL-VP ou ambulance.**



## Pour votre hospitalisation

### SMS (de convocation)

Un SMS vous sera envoyé 48h avant (ou le vendredi pour une intervention prévue le lundi et mardi), dans l'après-midi. Il vous indiquera l'heure exacte de votre convocation. Veillez à consulter vos messages et à garder votre téléphone à portée de main. Merci de respecter l'horaire donné.

Un SMS de rappel des consignes pré opératoires vous sera envoyé, 24h avant l'opération.

Si vous n'avez pas reçu de SMS, appelez le 04 67 46 36 42.





## Les médicaments et le traitement personnel

Lors de votre admission, les médicaments que vous avez en votre possession seront **recueillis par l'équipe soignante et conservés dans une armoire sécurisée** pendant la durée de votre séjour.

Ils vous seront restitués lors de votre sortie de la clinique.

Afin de garantir la sécurité et la continuité de votre prise en charge, nous vous remercions de bien vouloir :

- Apporter  **votre dernière ordonnance en cours ;**
- ou
- Fournir  **une synthèse de votre traitement personnel**, établie par votre médecin traitant.

Ces informations permettent à l'équipe médicale de vérifier vos traitements habituels, d'éviter toute interaction médicamenteuse et d'adapter au mieux votre prise en charge durant votre hospitalisation.

**N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante toute allergie, intolérance ou traitement particulier.**



## Objets de valeur et effets personnels

Lors de votre hospitalisation, nous vous invitons à veiller à la gestion de vos effets personnels et de vos objets de valeur.

Il est recommandé de **ne pas apporter d'objets de valeur** (bijoux, appareils électroniques, cartes bancaires, sommes d'argent importantes, etc.) lors de votre séjour au sein de la clinique.

Nous vous rappelons que la clinique **décline toute responsabilité** en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets de valeur conservés par le patient. Afin d'assurer la meilleure sécurité possible, il est fortement recommandé de conserver uniquement les effets strictement nécessaires à votre hospitalisation.



## Accès des animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **les animaux sont strictement interdits au sein de la clinique**, que ce soit dans les chambres ou dans l'ensemble de l'enceinte de l'établissement





## Les visites

Dans le cadre de votre séjour au sein de notre clinique, il est important de bien distinguer le rôle d'un accompagnant de celui d'un visiteur, afin de garantir votre confort, votre sécurité ainsi que le bon fonctionnement des soins.

### L'accompagnant

L'accompagnant est une personne choisie par le patient pour l'aider lors de son arrivée, de son installation ou dans certaines démarches administratives.

**Il peut être présent au moment de l'admission, lors des consultations préalables,** ou encore pour faciliter les échanges avec l'équipe soignante si nécessaire.

Sa présence est en général **ponctuelle et limitée à ces temps d'accompagnement.** En dehors de ces moments, les accompagnants ne restent pas auprès du patient, sauf indication médicale particulière ou situation exceptionnelle validée par l'équipe soignante.

### Le visiteur

Le visiteur vient rendre visite au patient **hospitalisé en hospitalisation complète** pour lui apporter soutien, compagnie et réconfort.

Les visites sont autorisées **uniquement pour les patients en hospitalisation complète et ont lieu du lundi au samedi de 14h à 18h.**

Ces horaires permettent de préserver la qualité des soins, le repos des patients ainsi que la confidentialité des actes médicaux.

Afin de respecter la tranquillité de chacun, nous vous remercions de veiller à limiter les visites de groupe, ne pas être accompagné de très jeunes enfants, à adopter une attitude calme et à respecter les consignes du service.



## Prise en charge des mineurs

### Admission et accompagnement

L'admission d'un patient mineur ne peut être effectuée qu'en présence de son représentant légal (parent ou tuteur), qui devra :

- Remplir et signer l'ensemble des documents administratifs ;
- Donner son consentement éclairé aux soins et à l'intervention chirurgicale proposée;
- Être disponible pour accompagner l'enfant avant et après l'intervention.

Conformément à la législation en vigueur, **l'autorisation des deux titulaires de l'autorité parentale** est obligatoire pour tout acte chirurgical.

En cas de séparation ou de divorce, il est indispensable de fournir un document attestant l'accord des deux parents, sauf décision de justice contraire.

**En l'absence de l'un des parents, une autorisation écrite signée par celui-ci, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité,** devra être remise au service lors de l'admission.

### Présence des parents

Dans la mesure des possibilités logistiques et médicales, un parent ou accompagnant majeur est autorisé à rester auprès de l'enfant jusqu'à son départ pour le bloc opératoire et à son retour en chambre.

“ Un lit accompagnant peut être mis à disposition durant l'hospitalisation, selon les disponibilités et les règles du service. ”



## Le jour de votre hospitalisation

Pour garantir votre sécurité et le bon déroulement de votre prise en charge, merci de respecter les consignes suivantes :

- ❑ Retirez vos bijoux, votre vernis à ongles et votre maquillage ;
- ❑ Ne prenez aucun objet de valeur avec vous ;
- ❑ Présentez-vous à l'accueil principal de la Polyclinique à l'horaire indiqué dans le SMS reçu la veille ;
- ❑ Si vous portez des lentilles de contact, munissez-vous de vos lunettes de vue ;
- ❑ Si vous portez des prothèses auditives ou dentaires, apportez une boîte de rangement ;
- ❑ Mettez vos bas de contention avant d'aller au bloc opératoire (si prescrits par votre chirurgien) ;
- ❑ Ne mangez plus dans les 6 heures précédant votre admission ;
- ❑ Vous pouvez boire jusqu'à 2 heures avant votre admission, uniquement des boissons sans pulpe, sans gaz et sans lait (par exemple : eau, jus de pomme ou de raisin, thé, café sans lait).



## Consignes postopératoires

Suite à votre anesthésie, et jusqu'au lendemain :

- Il est interdit de conduire un véhicule ;
- N'utilisez pas d'appareils dangereux (outils, machines, etc.) ;
- Ne prenez pas de décisions importantes, votre vigilance peut être altérée ;
- Ne consommez pas d'alcool dans les 24 heures suivant l'intervention ;

Pour votre sécurité, il est fortement recommandé qu'une personne soit présente à vos côtés la nuit suivant l'intervention.

# Votre sortie

Votre sortie de la clinique est décidée par votre médecin et confirmée par **une autorisation médicale** (bon de sortie).

Afin d'assurer une organisation optimale des soins, les sorties sont **préconisées le matin**. Selon les soins à réaliser avant votre départ, **des exceptions peuvent toutefois être accordées**.



## Formalités administratives

Avant de quitter la clinique, **vous devez impérativement vous présenter au bureau d'accueil** afin d'effectuer les formalités administratives suivantes :

- Régler le reste à charge correspondant à la différence entre la prise en charge par votre mutuelle et les tarifs de la clinique ;
- Retirer, si nécessaire, vos bulletins de situation ;
- Obtenir une pré-facture relative aux soins réalisés.



## Le jour de votre départ

**Lors de votre sortie, veillez à :**

- Emporter l'ensemble de vos résultats d'examen (électrocardiogramme, radiographies, etc.) ;
- Prendre connaissance des consignes médicales et vérifier la date de votre prochain rendez-vous auprès du secrétariat de votre praticien.

**Les documents suivants vous seront remis :**

- Les ordonnances de sortie ;
- La lettre de liaison ;
- Le compte rendu opératoire.

L'ensemble des documents est adressé à  **votre médecin traitant et sur « mon espace santé »**





# Qualité et sécurité des soins



## Démarche Qualité

À la Polyclinique Sainte Thérèse, la qualité et la sécurité des soins sont au cœur de nos préoccupations.

Depuis de nombreuses années, notre établissement s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, afin de garantir à chaque patient une prise en charge.

## Qu'est-ce que la démarche qualité ?

La démarche qualité consiste à mettre en place des actions concrètes pour :

- Améliorer en permanence la qualité des soins ;
- Renforcer la sécurité des patients et du personnel ;
- Veiller au respect de vos droits en tant que patient ;
- Favoriser l'écoute et la satisfaction de tous.

Elle repose sur l'implication de l'ensemble des professionnels de santé : médecins, infirmiers, aides-soignants, personnel administratif, etc.

## La sécurité avant tout

Nous appliquons des protocoles rigoureux pour éviter les risques liés aux soins : infections, erreurs médicamenteuses, chutes, etc.

Une équipe dédiée à la gestion des risques veille en permanence à identifier et corriger tout dysfonctionnement.



## Votre avis nous intéresse

Votre opinion est essentielle pour nous permettre de progresser et ainsi d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients au sein de notre établissement. Deux systèmes de mesure peuvent vous être proposés :

- Soit un questionnaire papier, qui vous sera remis à la fin de votre séjour : « le questionnaire de satisfaction ». N'hésitez pas à y répondre ou à faire part de vos remarques à notre personnel. Elles sont toutes prises en compte dans notre démarche d'amélioration continue.
- Soit un questionnaire en ligne, e-satis, totalement anonyme, qui vous sera envoyé par e-mail par la Haute Autorité de Santé dans les 15 jours de votre sortie.

## En résumé :

La démarche qualité, c'est notre engagement quotidien pour :

- Des soins sûrs ;
- Un accueil bienveillant ;
- Des pratiques professionnelles rigoureuses ;
- Et une écoute attentive de vos besoins.



## La certification : un gage de qualité pour votre sécurité

La certification des établissements de santé est une évaluation officielle menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Elle vise à vérifier que la clinique respecte des critères stricts en matière de **qualité des soins**, **d'organisation** et de **sécurité des patients**.

### Pourquoi est-elle importante ?

- Elle garantit que les soins sont dispensés dans **des conditions optimales de sécurité** ;
- Elle permet d'**évaluer et améliorer en continu nos pratiques** professionnelles ;
- Elle témoigne de l'engagement de la clinique envers **une prise en charge rigoureuse et respectueuse** du patient.

### Ce que cela signifie pour vous

En choisissant la Polyclinique Sainte Thérèse, vous êtes pris en charge dans un établissement qui :

- Suit une démarche d'amélioration continue ;
- Met en œuvre des protocoles validés et sécurisés ;
- Est régulièrement audité par des experts indépendants.

La dernière certification a eu lieu en 2022. Les résultats sont consultables sur le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



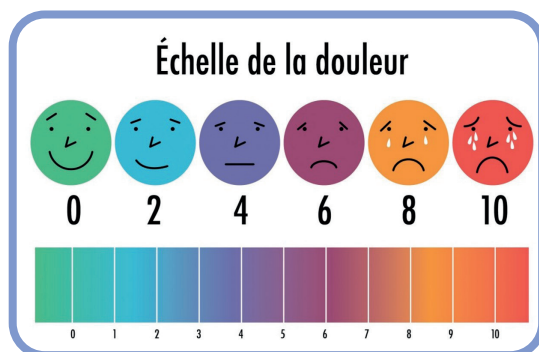
## La lutte contre la douleur

La clinique s'engage activement dans la **lutte contre la douleur**, considérée comme une priorité de santé publique et un droit fondamental du patient. Tout est mis en œuvre afin de prévenir, évaluer, traiter et soulager la douleur tout au long de votre prise en charge.

### Une évaluation systématique de la douleur

La douleur est régulièrement évaluée par les équipes soignantes à l'aide d'échelles adaptées (échelle numérique, visuelle ou verbale), que vous soyez adulte ou enfant.

Cette évaluation permet d'ajuster les traitements et les soins afin de garantir une prise en charge personnalisée et efficace.



### Une prise en charge adaptée et individualisée

Les professionnels de santé mettent en place **des traitements médicamenteux sur prescription médicamenteuse et non médicamenteux adaptés à chaque situation** : antalgiques, techniques de soins spécifiques, accompagnement psychologique, relaxation ou conseils personnalisés.

Votre participation est essentielle : n'hésitez pas à signaler toute douleur ou inconfort.

### Un engagement collectif

La clinique dispose d'un **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**, chargé de définir les actions de prévention, de formation et d'amélioration des pratiques.

Ce comité veille à la diffusion des bonnes pratiques auprès des équipes et à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de la douleur.



### Vous êtes acteur de votre prise en charge

Exprimer votre douleur permet aux équipes de mieux vous accompagner. **Ensemble, professionnels et patients œuvrent pour un soulagement optimal**, dans le respect de votre confort, de votre sécurité et de votre dignité.



## Lutte contre le risque infectieux

La Polyclinique met tout en œuvre pour **prévenir les infections et assurer votre sécurité** tout au long de votre séjour.

**Des règles d'hygiène strictes sont appliquées par les équipes** : lavage et désinfection des mains, nettoyage régulier des locaux et du matériel, et respect des bonnes pratiques de soins.

La clinique dispose d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**, chargé de définir et de suivre la politique de prévention des infections.

Une **Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** intervient également au quotidien auprès des professionnels pour accompagner, former et veiller à l'application des bonnes pratiques d'hygiène.

**“ Patients et visiteurs sont invités à respecter les consignes d'hygiène. La participation de chacun contribue à un environnement de soins plus sûr pour tous. ”**



## L'identitovigilance : un dispositif essentiel pour la sécurité des soins

La clinique utilise l'Identité Nationale de Santé (INS), identifiant officiel et unique attribué à chaque usager du système de santé.

L'INS permet de garantir que l'ensemble des documents, examens et informations médicales sont correctement rattachés au bon patient, tout au long de son parcours de soins.

Sa vérification systématique lors de l'admission et lors de chaque étape clé de la prise en charge contribue à renforcer la sécurité des soins et à prévenir tout risque d'erreur d'identification. La présentation d'un document d'identité officiel est donc indispensable pour assurer la fiabilité de cette procédure et protéger votre identité de santé.

Dans le cadre de sa politique de qualité et de sécurité des soins, la Polyclinique Sainte Thérèse accorde une attention particulière à l'identitovigilance. **Ce dispositif vise à garantir la fiabilité de l'identification des patients tout au long de leur parcours de soins.**

## Définition

L'identitovigilance désigne l'ensemble des mesures mises en œuvre pour éviter les erreurs liées à l'identification des patients. Elle a pour objectif de prévenir les risques associés à une mauvaise attribution de l'identité, notamment lors de l'administration de traitements, de la réalisation d'examens ou de procédures médicales.

## Enjeux

Une erreur d'identité peut avoir des conséquences graves, tant sur le plan médical que juridique. Elle peut entraîner une erreur de diagnostic, de traitement ou de suivi. L'identitovigilance permet donc d'assurer :

- La sécurité et la traçabilité des actes médicaux ;
- L'intégrité du dossier patient ;
- Le respect des droits fondamentaux des usagers du système de santé.

## Mise en œuvre à la clinique

Afin de sécuriser votre prise en charge, la Polyclinique Sainte Thérèse applique des protocoles stricts d'identification. À ce titre :

- **Une pièce d'identité officielle** avec photographie vous sera demandée lors de votre admission ;
- **Un bracelet d'identification** nominatif pourra vous être apposé en cas d'hospitalisation ;
- **Vos nom, prénom, date de naissance et, le cas échéant, numéro de sécurité sociale** seront systématiquement vérifiés avant chaque acte médical ou paramédical.

**Attention, la carte vitale n'est pas une pièce d'identité valide.**

Ces contrôles sont susceptibles d'être répétés à plusieurs reprises au cours de votre séjour. Ils sont nécessaires pour éviter toute confusion, et nous vous remercions par avance de votre compréhension et de votre coopération.

## Votre rôle en tant que patient

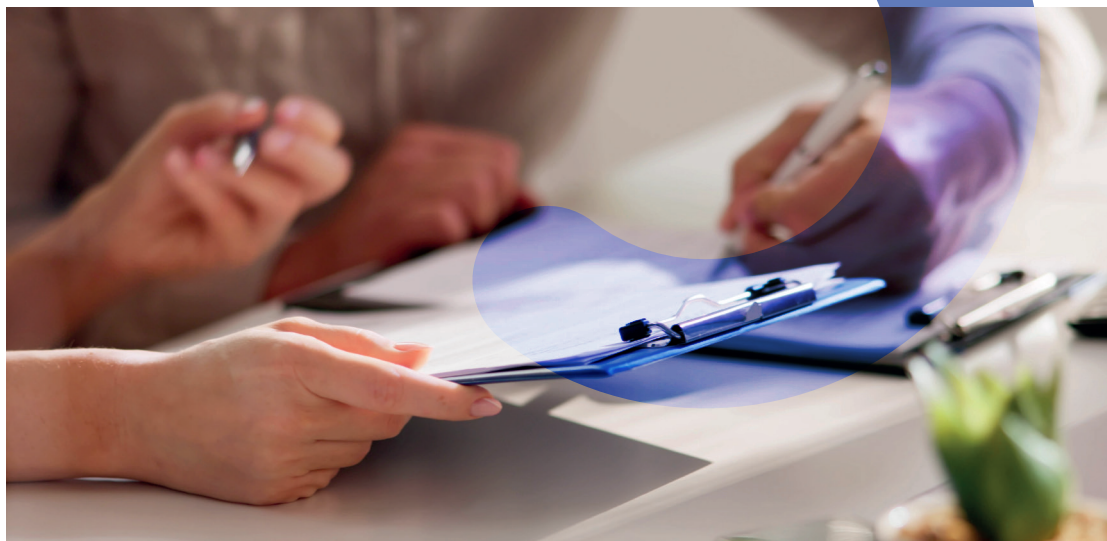
Vous êtes un acteur à part entière de votre sécurité. Ainsi, nous vous invitons à :

- Présenter systématiquement **une pièce d'identité à jour** ;
- **Vérifier l'exactitude des informations** figurant sur les documents qui vous sont remis ;
- Signaler immédiatement **toute erreur ou anomalie constatée** dans votre état civil ou sur votre bracelet d'identification.

“ L'identitovigilance est l'affaire de tous. Ensemble, participons activement à la sécurité des soins. ”

**Pour toute question, n'hésitez pas à solliciter notre personnel soignant ou administratif.**





# Vos droits et vos devoirs



## Vos droits en tant que patient

Les droits du patient à la Polyclinique Sainte Thérèse sont fixés, à titre principal, par la Charte de la personne hospitalisée et par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Conformément à la législation en vigueur, la clinique veille scrupuleusement au respect des droits des patients. Ces droits, fondamentaux dans la relation de soin, sont garantis tout au long de votre prise en charge.

### Respect de la confidentialité et de la vie privée

La confidentialité des informations vous concernant est une obligation légale et déontologique pour l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Votre vie privée est respectée dans toutes les dimensions de votre prise en charge, y compris lors des soins, des entretiens médicaux et de votre hébergement.

### Droit à l'information

Chaque patient a le droit de recevoir une information claire, loyale, appropriée et accessible sur son état de santé, les investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leurs éventuelles conséquences, ainsi que sur les alternatives existantes. Cette information vous est délivrée par les professionnels de santé dans le respect du code de la santé publique.

## Consentement éclairé

Aucun acte médical ni traitement ne peut être réalisé sans votre consentement libre et éclairé, sauf en cas d'urgence vitale ou d'impossibilité d'exprimer votre volonté. Vous avez le droit de refuser un traitement, après avoir été informé des risques encourus.

## Désignation d'une personne de confiance

Conformément à la loi, vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant, etc.) qui pourra être consultée par l'équipe médicale dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation doit être effectuée par écrit et peut être modifiée ou annulée à tout moment.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour faire connaître ses souhaits relatifs à sa fin de vie dans l'hypothèse où elle ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives s'imposent aux professionnels de santé, sauf cas d'urgence ou d'inadéquation manifeste à la situation médicale.



## Accès au dossier médical

**Chaque patient dispose d'un droit d'accès à son dossier médical, conformément à la loi du 4 mars 2002 et aux articles L.1111-7 et R.1111-1 à R.1111-9 du Code de la santé publique.**

Ce droit porte sur l'ensemble des informations formalisées concernant votre santé : comptes rendus, résultats d'examen, prescriptions, correspondances médicales, etc.

## Comment en faire la demande ?

**La demande doit être adressée par écrit, à l'attention du directeur, accompagnée d'une pièce d'identité**

Le dossier peut être consulté sur place ou transmis sous forme de copies (des frais de reproduction et d'envoi peuvent s'appliquer).

L'établissement répond dans un délai maximal de **8 jours, ou 2 mois** si les informations datent de plus de 5 ans.

## Accès par les ayants-droit

Le dossier médical reste couvert par le secret médical après le décès (article L.1110-4 du Code de la santé publique).

Les ayants droit peuvent toutefois obtenir certaines informations uniquement pour :

- Connaître les causes du décès ;
- Défendre la mémoire du défunt ;
- Faire valoir un droit.

La demande doit être écrite, motivée et accompagnée d'un justificatif d'identité ainsi que d'un document attestant de la qualité d'ayant droit.





## Plaintes et réclamations

Notre établissement accorde une importance particulière à l'écoute et à la satisfaction des patients.

Les plaintes, réclamations, remarques ou suggestions constituent des éléments essentiels pour améliorer la qualité de nos services et garantir une prise en charge conforme à vos attentes.

### Comment formuler une plainte ou une réclamation ?

Vous pouvez exprimer toute difficulté ou insatisfaction :

- **Oralement**, auprès de l'équipe soignante ou du cadre de santé du service ;
- **Par écrit**, en adressant un courrier au **Directeur de la clinique**.

**Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement attentif et confidentiel.** Un accusé de réception vous est adressé et une réponse vous est fournie dans les meilleurs délais, après analyse de la situation par les équipes concernées.

“ Si vous estimez que votre plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante, vous pouvez solliciter la Commission des usagers (CDU). ”

Cette instance veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration continue de la qualité des soins.

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et examiner votre réclamation de manière objective.

### Vos suggestions

Les remarques destinées à améliorer le fonctionnement de l'établissement sont également les bienvenues. **Les équipes restent à votre écoute tout au long de votre séjour.**





## La Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge, et de faciliter les démarches en cas de réclamation.

Elle peut être saisie par tout patient ou représentant légal, par l'intermédiaire du service qualité ou de la direction de la clinique.

### Une composition représentative et pluridisciplinaire

La CDU est composée de professionnels de santé et de représentants des usagers, garantissant une approche équilibrée et centrée sur l'expérience des patients.

Elle comprend notamment :

- Un président : **le représentant légal de l'établissement** ;
- Un vice président ;
- Des **médiateurs médicaux** : un titulaire et son suppléant ;
- Des **médiateurs non médicaux** : un titulaire et son suppléant ;
- **Deux représentants des usagers**, titulaires et suppléants, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), issus d'associations agréées ;
- Toute personne dont la présence est jugée utile en fonction des sujets abordés (professionnels de santé, cadres, responsables qualité).

**Les coordonnées des représentants des usagers (RU) sont consultables** sur place au sein de la clinique. Les usagers peuvent ainsi accéder à ces informations directement à l'accueil ou dans les espaces dédiés à l'information des patients.

Par ailleurs, les représentants des usagers sont joignables par courrier électronique à l'adresse suivante : **ru@pstsete.com**





## Transmission et hébergement

Vos données peuvent être transmises à d'autres professionnels ou établissements de santé dans le cadre de la continuité des soins. Elles peuvent également être communiquées aux organismes de tutelle ou aux autorités de santé, dans les cas prévus par la loi.

L'hébergement des données de santé est assuré par un prestataire agréé ou certifié Hébergeur de Données de Santé (HDS), conformément à la réglementation en vigueur.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données (DPO) de l'établissement, dont les coordonnées sont disponibles à l'accueil ou sur simple demande.



## Traitement informatisé des données personnelles et médicales

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement, **des données personnelles et médicales vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé**, dans le strict respect du secret médical et des réglementations en vigueur.

### Finalités du traitement

Les informations recueillies lors de votre admission, de votre séjour et de votre suivi médical sont enregistrées dans notre système d'information hospitalier. Elles sont utilisées exclusivement pour :

- Assurer la qualité, la continuité et la sécurité de votre prise en charge ;
- Faciliter la coordination entre les professionnels de santé impliqués ;
- Répondre à nos obligations administratives et légales ;
- Contribuer à l'évaluation de l'activité médicale et à l'amélioration des soins.

### Protection des données

L'ensemble de vos données est protégé conformément aux dispositions du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés**. Seules les personnes habilitées, soumises au secret professionnel, peuvent accéder à vos informations, dans la limite de leurs missions.

Des mesures techniques et organisationnelles sont mises en œuvre afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données collectées.





## Vos devoirs

### **Respect du personnel et des autres patients**

Une attitude courtoise et respectueuse envers les professionnels et les autres usagers est attendue afin de maintenir un climat serein et favorable aux soins.

### **Respect des règles de fonctionnement de l'établissement**

Les horaires, consignes d'hygiène, règles de sécurité, politiques de visites ainsi que les instructions données par les équipes soignantes doivent être observés.

### **Transmission d'informations exactes**

Le patient s'engage à communiquer des informations exactes concernant son identité, ses antécédents médicaux, ses traitements en cours et tout élément pouvant influencer sa prise en charge.

### **Préservation des locaux et du matériel**

Chaque patient doit veiller à respecter les installations, le matériel mis à disposition et les zones communes, et dans les chambres.

## 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 :

## LA POLYCLINIQUE SAINTE THERESE a le plaisir de vous faire part de son offre hôtelière

(Tarif TTC par jour de présence, au 1er janvier 2024)



### TARIFS DES PRESTATIONS

#### EN HOSPITALISATION COMPLETE :

- CHAMBRE PARTICULIERE** (lit et petit déjeuner accompagnant inclus) **85 €**
- CHAMBRE DOUBLE PRIVATISEE** (petit déjeuner inclus) **110 €**
- CHAMBRE PRIVILEGE MATERNITE** **150 €**

#### EN AMBULATOIRE :

- FORFAIT CONFORT AMBULATOIRE** (inclus chambre ou box individuel, wifi) **36 €**

**REPAS ACCOMPAGNANT** **10 €**

**TELEVISION** (prestataire extérieur) **4 €**

*Nous vous invitons à vous rapprocher de votre complémentaire santé pour connaître votre taux de remboursement.*

**Nous vous souhaitons un agréable séjour.**

Polyclinique Sainte Thérèse  
6 quai du Mas Coulet, 34200 Sète

• 04 67 46 36 00

• [contact@pstsete.com](mailto:contact@pstsete.com)

• [www.pstsete.com](http://www.pstsete.com)





6 quai du Mas Coulet - 34200 SÈTE  
04 67 46 36 00 - [contact@pstsete.com](mailto:contact@pstsete.com)

  @Polyclinique Sainte Thérèse

<https://pstsete.com>