



Clinique Elysée Montaigne
Paris



Livret d'accueil

Bienvenue à La Clinique Elysée Montaigne

La Direction générale, les équipes médicales, soignantes et administratives sont heureuses de vous accueillir dans notre Clinique.

Vous trouverez dans notre établissement, des professionnels, femmes et hommes, alliant savoir-faire, excellence, technique, en matière de soins, garantissant les meilleures conditions de qualité et de sécurité pour que votre hospitalisation au sein de notre établissement soit le plus agréable possible.

Vous trouverez auprès de notre équipe, l'écoute et le conseil adapté à votre bien être tant psychologique que médical. Nous espérons que ce livret, préparé à votre intention, vous permettra de faire connaissance avec la Clinique Elysée Montaigne et de trouver tous les renseignements utiles facilitant vos demandes, votre séjour et l'accueil de vos proches.

Soyez assuré de notre dévouement.
Bon séjour !

La Direction générale

C'est dans cet ancien hôtel particulier du 18^{ème} siècle, proche de l'avenue des Champs Elysées et de la prestigieuse avenue Montaigne, qu'une équipe de chirurgiens dont la vocation est la beauté, transforme pour vous, femmes et hommes, le rêve en réalité.

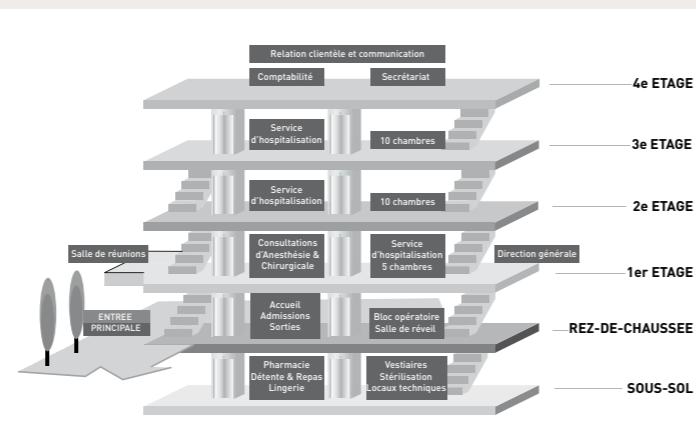
La Clinique Elysée Montaigne est, en France, le seul Etablissement de santé inscrit à la carte sanitaire entièrement dédié à la Chirurgie Plastique, Réparatrice et la Médecine Esthétique.

Sur un site luxueux alliant raffinement, modernité, technicité et sécurité, la Clinique Elysée Montaigne ne vous propose aucun élixir, mais une chirurgie perfectionnée, précise et fonctionnelle, faite dans le but d'améliorer votre silhouette ou votre visage, pratiquée par 40 chirurgiens spécialisés en chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique, de renommée internationale, qui excellent dans leur domaine.

Présentation

Sur une surface totale de 1.600 m², la Clinique Elysée Montaigne dispose d'un plateau technique ultra moderne composé de :

- 5 salles d'intervention,
- 1 salle de réveil de 8 postes,
- 2 lasers uniques en France pour la chirurgie de la voix et des cordes vocales
- 3 lasers dermatologiques (Alexandrite, Yag, CO2 fractionné)
- 2 radiofréquences
- de bureaux de consultations d'anesthésie, de chirurgie, et de médecine esthétique
- de 25 chambres particulières spacieuses réparties sur 3 étages.



Les spécialités

La Clinique Elysée Montaigne offre aux femmes et aux hommes qui souhaitent faire appel à la Chirurgie Esthétique, Réparatrice et Plastique, ou la médecine esthétique toutes les possibilités d'intervention dans les domaines suivants :

Chirurgie Esthétique du Visage :

- Lifting
- Rhinoplastie
- Blépharoplastie
- Lipoaspiration du menton
- Oreilles décollées
- Coleman

Chirurgie ORL :

- Chirurgie de la voix et des cordes vocales
- Chirurgie des Sinus
- Chirurgie de l'Audition
- Chirurgie de la Luette et des Cornets

Médecine Esthétique :

- Injections Acide Hyaluronique
- Peeling
- Epilation laser
- Resurfacing Laser fractionné
- Radiofréquence
- Dermopigmentation

Chirurgie esthétique de la Silhouette :

- Lipoaspiration / Liposculpture
- Plastie Abdominale
- Prothèses mammaires
- Plastie mammaire
- Prothèses fesses, mollets, ...

Traitement de la Calvitie :

- Microgreffes par DHI
- Microgreffes par FUS

Esthétique Dentaire :

- Stomatologie
- Implantologie dentaire
- Blanchiment dentaire

Ce qu'il faut savoir ...

La chirurgie esthétique s'adresse à des personnes en bonne santé. Elle a pour objectif d'améliorer le confort psychologique par des interventions qui modifient l'apparence physique. La chirurgie esthétique et la médecine esthétique ne sont pas prise en charge par l'assurance maladie, ni par aucune mutuelle complémentaire. La chirurgie réparatrice et reconstructrice après entente préalable avec la Sécurité Sociale peut, dans certains cas, être prise en charge.

Il est précisé qu'aucun arrêt de travail ne peut être délivré pour une intervention de chirurgie esthétique.

Une intervention chirurgicale, quelle qu'elle soit comporte une part de risques et d'inconvénients, que vous serez seul à assumer. Vous devrez supporter la totalité des frais qui seront réclamés par les praticiens et la comptable de la Clinique.

Les consultations de chirurgie esthétique

La prise de rendez-vous peut s'effectuer par le biais de la clinique auprès du service des consultations pour les chirurgiens et les médecins exerçant dans l'établissement.

Consultation du praticien qualifié en Chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique

Cette première consultation a pour but d'éliminer les contre-indications et de retenir les indications opératoires recevables. Le praticien responsable vous donnera une information loyale, claire et appropriée relative aux conditions de l'intervention que vous souhaitez. Il vous précisera les risques et les éventuelles conséquences et complications liés à cette intervention. Un devis écrit détaillé, daté et signé par le chirurgien devant effectuer l'intervention de chirurgie esthétique vous sera remis ainsi que des notices informatives. Vous devez régler les honoraires de cette consultation, qui ne sont pas remboursables par votre caisse maladie ou votre mutuelle complémentaire.

En application de l'article L. 6322-2 du code de la santé publique, un délai minimum de quinze jours doit être respecté entre la remise du devis détaillé et l'admission dans le service de chirurgie esthétique de la clinique. Il ne peut être en aucun cas dérogé à ce délai, même sur votre demande.

Consultation du praticien qualifié en Anesthésie Réanimation

Après votre décision d'intervention de chirurgie esthétique, le chirurgien vous adressera à la consultation d'anesthésie.

La consultation d'anesthésie est obligatoire avant toute intervention programmée, elle est assurée par l'un des médecins anesthésistes de la clinique, qui vous expliquera son rôle avant, pendant et après l'intervention chirurgicale. Le délai minimum entre la consultation et l'intervention, est de 48h.

N'oubliez pas d'apporter :

- Votre carte de groupe sanguin (si vous en avez une),
- Les radios ou résultats d'examens éventuels en rapport avec votre intervention.

N'omettez pas de signaler à l'anesthésiste :

- Toutes pathologies vous concernant,
- Toutes prises de médicaments (anti-hypertenseur, anticoagulant, anti-inflammatoire, prise d'aspirine récente, contraceptif...).

Après vous avoir interrogé(e) et examiné(e), l'anesthésiste vous remettra :

- Un formulaire d'information,
- Une ordonnance pour faire un bilan sanguin dans le laboratoire d'analyses de votre choix,
- Dans certains cas, une prescription d'électrocardiogramme et de radiographie.

Si un changement de votre état de santé intervenait entre la consultation d'anesthésie et votre hospitalisation, vous devrez en informer le service dès votre admission.



Obligation des médecins qui vous ont reçu en consultation :

Le chirurgien qui vous a reçu en consultation doit pratiquer personnellement l'intervention chirurgicale. Cette information est mentionnée sur le devis. Les anesthésistes travaillant en équipe, l'anesthésiste qui pratiquera la surveillance anesthésique pourra être différent de celui que vous avez consulté. Les observations relevées lors de la consultation par l'anesthésiste sont systématiquement mentionnées dans votre dossier patient qui est à la disposition de toute l'équipe médicale et soignante. L'anesthésiste de service effectuera une visite pré-anesthésique avant l'intervention.

Formalités Administratives

N'oubliez pas d'apporter pour votre admission les documents et renseignements suivants :

- Copie de votre carte d'identité nationale ou passeport,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Nom, adresse, numéro de téléphone personnel,
- Nom, prénom, adresse, téléphone de la personne à prévenir en cas d'accident,
- Nom, prénom, adresse, téléphone de la personne de confiance (si vous souhaitez en désigner une),
- Nom du médecin traitant,
- Si vous êtes mineure, une autorisation d'opérer devra être signée par vos parents et être présentée lors de l'admission.

Le service des admissions vous précisera :

- Le montant à régler pour votre hébergement,
- Les frais particuliers (téléphone et communications).

Formalités lors de votre hospitalisation :

Si l'anesthésiste vous a prescrit des examens, veuillez apporter, le jour de votre hospitalisation, tous les résultats. Ne les envoyez pas par la poste. Si vous avez un traitement en cours, munissez-vous de votre ordonnance et de vos médicaments personnels. Prévoyez votre nécessaire de toilette : objets personnels de toilette, effets de nuit...

Règlement des frais d'intervention et de séjour :

Dès votre admission vous devrez vous acquitter des règlements prévus au devis :

- Un règlement pour l'anesthésiste,
- Un règlement pour l'établissement concernant les frais hospitaliers (soins, repas, chambre particulière et frais divers).

Préparation avant votre intervention

La veille de votre intervention :

- Vous prendrez une douche pré-opératoire avec un savon antiseptique au plus près de votre intervention (Bétadine® par exemple si vous n'êtes pas allergique à l'iode).
- La zone à opérer pourra être épilée si le chirurgien l'a demandé.

Le jour de votre intervention :

- Vous devrez rester à jeun à partir de minuit.
- Vous reprendrez une douche avec un savon antiseptique,
- Vous partirez pour le bloc opératoire, revêtu(e) uniquement d'une chemise spéciale sans aucun sous-vêtement, ni bijoux, ni prothèse (dentier, lentilles de contact), ni maquillage, ni vernis à ongles. Un coffre est à votre disposition dans la chambre,
- Des photographies de la zone à opérer seront prises.

Durée de l'intervention :

- Les durées de l'intervention et de passage en salle de surveillance post-interventionnelle (salle de réveil) sont variables selon l'acte,
- Le retour dans votre chambre sera décidé par le médecin anesthésiste.

Durée de votre hospitalisation :

La durée de votre hospitalisation a été fixée par votre chirurgien en fonction de l'acte programmé.

Visites de médecins pendant votre hospitalisation

Les praticiens effectuent les visites le matin et après leurs interventions.

Ces visites sont des moments privilégiés pour poser toutes les questions qui vous préoccupent.

L'équipe soignante

- Une surveillante d'étages est responsable des équipes soignantes et du contrôle de la qualité des soins et de l'hygiène. Elle peut répondre à toutes vos questions d'ordre général,
- Une équipe d'infirmières diplômées (IDE) applique et assure les soins prescrits par les médecins : injections, pansements, prise de médicaments...,
- Les agents des services hospitaliers (ASH) assurent quant à eux l'hygiène des chambres et des services et apportent les réponses à vos demandes hôtelières,
- Les chefs du bloc opératoire et son équipe soignante responsable du bloc et de la salle de surveillance post-interventionnelle, veille activement à votre confort et à votre sécurité, et est les garants de l'organisation du bloc opératoire, du respect des bonnes pratiques et de l'application de la réglementation dans les domaines de l'hygiène et de la stérilisation,
- Tout le personnel est identifiable par un badge mentionnant son nom et sa qualité et le port de tenue vestimentaire spécifique.



Votre séjour

Le service des admissions de la clinique vous a remis :

Un livret d'accueil, faisant fonction de règlement intérieur des patients admis au sein de la Clinique Elysée Montaigne.

Les repas

Les repas sont adaptés en fonction de l'intervention pratiquée, de votre pathologie, de vos croyances religieuses. Si un régime particulier ou un repas accompagnant doit vous être servi, le signaler lors de votre venue en consultation d'anesthésie. Les repas accompagnants servis à votre demande seront à votre charge.

Horaires des repas :

Petit-déjeuner : à partir de 7 h 45 - Déjeuner : à partir de 12 h - Dîner : à partir de 18 h.

Téléphone et télévision couleur.

Toutes les chambres en sont équipées.

Dépôt de valeurs

Article L1113-1 et suivants du code de la santé publique « Loi du 6 Juillet 1992, décret du 27 Mars 1993 »

La clinique est un lieu ouvert au public, il est recommandé d'éviter d'apporter des objets de valeur (bijoux, cartes de crédit, ordinateurs portables, téléphones mobiles). La clinique ne peut être tenue responsable des valeurs non déposées au coffre des admissions. Pour tout dépôt il vous sera remis un reçu détaillé. Contre présentation du reçu, vous pourrez récupérer vos biens, dès votre sortie. Dans chaque chambre un coffre est à votre disposition.

Culte

La Clinique Elysée Montaigne s'engage à respecter les croyances et convictions de chacun.

- Une Sophrologue : elle pourra vous accompagner avant, pendant, et après l'intervention,
- Un Ostéopathe,
- Des massages relaxants en post opératoire,
- Des drainages lymphatiques,
- Un shampoing/brushing lors de votre sortie (à demander lors de votre admission).

D'autres services peuvent vous être proposés. N'hésitez pas à demander conseil auprès du personnel des admissions, de l'équipe soignante ou de la personne chargée des relations clientèle.

Consignes de sécurité

Téléphone portable

En raison des risques d'interférences électromagnétiques avec les matériels médicaux, les téléphones mobiles doivent être éteints (maintenus en position ARRET) dans l'enceinte de la clinique.

Interdiction de fumer

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, à la circulaire du 8 décembre 2006 relative à la mise en œuvre des conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les établissements de santé, aux articles R.3511-1 et R; 3511-2 du code de la santé publique (CSP), les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer et ne sont plus autorisés à aménager des emplacements réservés aux fumeurs. **Cette interdiction est également applicable aux chambres et s'applique aussi bien aux patients hospitalisés qu'aux visiteurs.**

Boissons et substances illicites

L'introduction de boissons alcoolisées et de substances illicites est rigoureusement interdite.

Consignes concernant les visites

Vous pouvez recevoir votre famille et vos amis. Toutes les visites sont interdites après 20 heures. Par décision préfectorale les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis. Eviter les visites en groupe. Veillez à ne pas faire de bruit susceptible de gêner le repos des autres patients.

Consignes concernant les animaux

Nos amis les animaux ne peuvent en aucun cas être admis dans la clinique.

Consignes d'incendie

Les consignes en cas d'incendie, les plans de circulation et les issues de secours sont indiqués dans chaque chambre et service. Nous vous prions d'en prendre connaissance dès votre arrivée. La clinique est dotée de dispositifs de détections de fumées.

Les couloirs sont dotés de portes coupe-feu qui vous protègent.

En cas de sinistre constaté, prévenir immédiatement l'équipe de votre étage ainsi que le standard en faisant le 9 et en précisant le numéro de votre chambre.

Respectez les consignes :

- Si les espaces de circulation sont envahis par la fumée, restez dans votre chambre et maintenez la porte de la chambre fermée en toute circonstance,
- Ne pas empêcher la fermeture des portes coupe-feu,
- Eviter de provoquer des appels d'air en laissant les portes ouvertes,
- Ne pas utiliser les ascenseurs sans y avoir été invité(e),
- En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type de situation.

Formalités du jour de votre sortie

La date de votre départ est fixée par votre médecin.

Les sorties s'effectuent avant 12 heures.

- Votre carte de groupe sanguin et vos documents médicaux vous seront restitués par l'infirmière.

L'équipe médicale et soignante vous remettra :

- Les différents formulaires d'information post-opératoire,
- Une lettre d'information sur votre état de santé à remettre à votre médecin traitant : si nécessaire,
- Un questionnaire de satisfaction, à remettre à l'équipe soignante ou à déposer dans les boîtes destinées à cet effet. Il y en a une à chaque étage et aux admissions,
- Un prochain rendez-vous avec votre chirurgien.

Le service administratif chargé des admissions et des sorties vous appellera pour régler votre facture et vous remettre votre bulletin d'hospitalisation.

Poursuite de votre traitement

Vous devez suivre les prescriptions médicales de votre chirurgien.

Modalités de réadmission

En cas de malaises ou de tous signes suspects concernant les suites de votre intervention ou de votre traitement, vous pouvez appeler tout d'abord votre chirurgien, puis vous pouvez toujours contacter la clinique au : 01 40 69 47 47.

Nous vous indiquerons les modalités à suivre.



Droits & informations

Droits fondamentaux

La clinique contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible. La clinique vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. La clinique vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

Informatique et Libertés

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et les textes pris pour son application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques. La clinique dispose d'un système informatique pour le traitement des dossiers médicaux et administratifs destiné à gérer plus facilement le fichier des patients, à faciliter la communication entre les services et à réaliser le cas échéant des travaux statistiques ceci dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives. Conformément à la déontologie médicale et en application des articles 34 à 40 de ladite loi, vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification directement auprès du bureau d'accueil pour les informations administratives.

Il est rappelé que toute personne justifiant de son identité a le droit d'interroger la direction chargée de mettre en œuvre les traitements automatisés, sur la teneur concernant les informations nominatives le concernant, et le cas échéant, d'en obtenir la rectification.

Accès au Dossier Médical

Dès votre hospitalisation, un dossier médical vous concernant est constitué. La clinique est tenue de protéger la confidentialité des informations concernant ce dossier. Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades ou aux ayants droits, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier, soit directement, soit par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire par écrit. La demande doit être faite par écrit à la Direction Générale de la clinique. La communication des informations médicales sera assurée par le médecin responsable de votre prise en charge. Vous pouvez, soit consulter gratuitement votre dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents.

Les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi de copies seront à votre charge. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical pour la consultation des informations médicales. Les informations sont disponibles sous 8 jours après la demande pour les informations médicales de moins de 5 ans et sous 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

L'information sur votre état de santé :

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés.

Conservation du dossier médical :

Le décret du 29 Avril 2002 définit les modalités de conservation des informations médicales. Compte tenu de l'importance des volumes des dossiers à conserver, ces derniers sont archivés dans nos locaux ou dans des locaux externalisés d'archives garantissant la confidentialité des données.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez le lors de votre admission. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Le respect de l'intimité

Le respect de l'intimité est toujours préservé, notamment lors de tous les actes effectués durant votre séjour (soins, toilettes, transport des services d'hospitalisation au bloc opératoire...).

Désignation de la personne de confiance

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, le cas échéant, l'information sur votre état de santé.

Cette désignation se fait par écrit auprès du médecin et vous restez libre de modifier, par écrit, cette désignation au cours de votre séjour.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne antérieurement désignée, soit la révoquer.

Protection juridique des majeurs protégés

Si le patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts, conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Le droit à la confidentialité des soins par les mineurs

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Dans le cadre de l'instauration d'un engagement de qualité des soins, la mise en œuvre des moyens de prévention et de lutte contre les infections nosocomiales (c'est à dire des infections associées aux soins acquises au cours du séjour dans l'établissement), est une des missions prioritaires de la Clinique Elysée Montaigne. Conformément à la loi du 1er juillet 1998 relative au renforcement de la sécurité sanitaire, la Clinique Elysée Montaigne a mis en place le CLIN. Il est composé de :

Médecins - Cadres infirmiers - Membres de la Direction Générale - Pharmacien. Représentant de l'équipe opérationnelle d'hygiène.

La lutte contre les infections nosocomiales consiste à :

- Les prévenir en formant, informant le personnel, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins, en utilisant des matériels sécurisés.
- Surveiller leur apparition en collaboration avec le laboratoire d'analyses médicales et en réalisant des enquêtes ponctuelles (prévalence) ou continues (incidence).
- Les contrôler quand elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements et des soins appropriés. Nous pouvons être amenés, pour votre sécurité et celle des autres patients à mettre en place des mesures d'isolement.

L'hygiène personnelle est la première des préventions contre le risque infectieux.

Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection signalez-le au médecin responsable de votre prise en charge. Si des consignes particulières vous sont données pour votre sécurité ou celle des autres patients, nous vous remercions de les respecter scrupuleusement.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

« La douleur n'est plus une fatalité, elle se prévient, se soulage et se traite ».

Aujourd'hui au sein de la Clinique, le traitement de la douleur est une des préoccupations quotidiennes de l'équipe médicale, des anesthésistes et des équipes soignantes chargées de prévenir et de traiter la douleur.

Pour nous permettre de mettre en œuvre les moyens les mieux adaptés à votre cas, n'hésitez pas à prévenir les soignants. Une réglette sera mise à votre disposition elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur.

Nous vous montrerons comment vous en servir dès votre arrivée. Le contrat d'engagement comportant des informations générales sur sa prise en charge vous est fourni en annexe de ce livret d'accueil.

Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le CLAN a un rôle de conseil pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients, et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Il dresse un état des lieux des besoins de l'établissement et prépare un programme d'action annuel en matière d'alimentation et de nutrition (action de dépistage de la mal nutrition, mise en place d'outils de surveillance de l'alimentation..).

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Le COMEDIMS est présidé par le pharmacien gérant de la Clinique et comprend également dans son organisation et dans ses participants le CLUD présenté ci-avant.

- Il participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée dans l'établissement.
- Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments (en relation avec le CLIN et le CLUD).
- Il favorise la mise en place d'une organisation permettant le suivi et l'évaluation des prescriptions.
- Il définit les actions de formation à mettre en œuvre pour les personnels médicaux et paramédicaux.

Accès à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQ)

Vous disposez de deux moyens pour nous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes qui auraient pu se poser à l'occasion de votre hospitalisation :

- d'une part le questionnaire de satisfaction qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions ;
- d'autre part vous pouvez en cas de problème saisir la Commission des Relations avec les Usagers en adressant une lettre à son président.

Conformément à la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades, pour apporter une réponse aux problèmes éventuels que vous rencontrez avec l'équipe médicale, soignante ou administrative, nous vous informons qu'une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge fonctionne au sein de la Clinique Elysée Montaigne.

La liste des membres de cette Commission est disponible auprès de l'équipe soignante ou de l'accueil.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Elle a également pour objet d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement ou des praticiens qui y exercent sur un mode libéral et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Elle analysera avec vous les faits que vous relatez. Si le différend subsiste, elle ne pourra en aucun cas le régler, elle vous conseillera sur les démarches à entreprendre et vous adressera des propositions.

Avant de saisir la Commission des Relations avec les Usagers :

Vous pouvez vous adresser à la Surveillante d'Etages qui est à l'écoute des patients.

Si aucune suite n'est donnée, vous pouvez demander à rencontrer la Direction Générale de l'établissement en téléphonant au : 01 40 69 47 47.

Si toutefois, vous souhaitez saisir la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, il est recommandé d'envoyer une lettre précisant vos réclamations au Président de la Commission à l'adresse suivante :

Clinique Elysée Montaigne
Président de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge
3, rue de Marignan 75008 PARIS

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Examen des plaintes et réclamations

Article R. 1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit avoir la possibilité d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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

Article R. 1112-93 : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée pour un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

La transfusion

Un feuillet d'information sur la transfusion a été élaboré par l'équipe des anesthésistes réanimateurs de la Clinique. Celui-ci vous est remis lors de votre consultation d'anesthésie. N'hésitez pas à leur demander toutes les informations et explications que vous jugerez utiles pour bien comprendre cet acte.

Les dons d'organes

L'article L1232-1 du Code de la Santé Publique prévoit que le prélèvement d'organes sur une personne décédée peut être effectué dès lors que la personne concernée n'a pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement. Le refus doit figurer sur un registre national automatisé.

Démarche qualité et Certification

Depuis 2003, la Clinique Elysée Montaigne s'est engagée dans une démarche qualité, de gestion des risques et de sécurité des soins.

A l'instar de tous les établissements de santé publics et privés, la Clinique est concernée par la procédure de certification des établissements de santé (V2007 ou V2010) et la visite des experts de la Haute Autorité de Santé.

Démarche qualité, Gestion des risques et Certification (V2007, V2010 et prochainement V2012)

La Clinique Elysée Montaigne poursuit ses engagements qui reposent sur les principes suivants :

- Produire Dispenser des soins individualisés, personnalisés et de qualité,
- Respecter les droits et l'information des patients,
- Garantir et assurer la sécurité des soins délivrés,
- Etre vigilants et réactifs au moindre dysfonctionnement
- Veiller à l'amélioration continue de la qualité en renforçant les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles et le suivi d'indicateurs.

La Clinique Elysée Montaigne conduit parallèlement à la démarche qualité, Gestion des risques et certification une démarche de développement durable.

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)

PRINCIPES GENERAUX

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.

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est disponible en plusieurs langues et en braille et 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.



The advertisement is split into two main sections. The top section features the Q-MED logo (a Galderma Division) and the Emervel Beauty logo, with a woman's face in the background. The bottom section features the Restylane Beauty logo and another woman's face. The text on the right side of the advertisement reads: "La Clinique Elysée Montaigne remercie le laboratoire Q-MED, une division du groupe Galderma pour leur précieuse collaboration dans la réalisation de ce support."

Score ICALIN DE LA CLINIQUE

2009 Score agréé Classe A - ICALIN Classe A

Plan d'accès




Clinique Elysée Montaigne
Paris

Chirurgie Plastique Reconstructrice & Médecine Esthétique
3, rue de Marignan 75008 Paris - tél. : 01 40 69 47 47 - fax : 01 40 69 47 48
www.clinique-montaigne.fr
Courriel : contact@clinique-montaigne.fr