



CLINIQUE  
DE MIREMONT

Groupe Cap Santé



# LIVRET D'ACCUEIL

ACCUEIL : 04 68 79 12 06

E-MAIL : [accueil.miremont@capsante.fr](mailto:accueil.miremont@capsante.fr)



# JE PRÉPARE MON SÉJOUR

Dans le cadre de votre admission, nous vous remercions de vous munir des documents suivants :

- Copie recto/verso de votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité)
- Carte Vitale à jour (à défaut : Attestation d'ouverture des droits)
- Carte de Mutuelle (ou attestation CMU, ou AME)
- Fiche d'admission médicale à faire compléter et tamponner par votre médecin traitant
- Fiche administrative complétée
- Bulletin(s) de sortie du (des) précédent(s) établissement(s) de soins sur l'année en cours
- Chèques de caution
  - 450.00€ (garantie en cas de non prise en charge)
  - 80.00€ (garantie en cas de dégradation du matériel)
- Les comptes rendus des pathologies chroniques
- Bilans sanguins de moins de 6 mois et ECG de moins de 12 mois

## POUR LES PATIENTS MAJEURS PROTÉGÉS

- Photocopie du jugement dans le cas de mise sous curatelle ou tutelle
- Pièce d'identité du tuteur

**Merci de rapporter vos dernières ordonnances des traitements en cours (somatiques et psychiatriques de moins de 3 mois). Vous devez ramener uniquement les traitements non psychiatriques pour 3 jours de prise en charge qui doivent être remis au personnel soignant dès votre arrivée.**



Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge au sein de notre établissement.

Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique de Miremont, et vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention, afin de vous apporter l'ensemble des informations nécessaires à votre séjour.

Afin d'assurer la qualité de votre prise en charge, nous vous remercions de prendre connaissance de l'ensemble des informations renseignées dans ce livret.

Les professionnels de l'établissement se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire, et vous souhaitent un agréable séjour et un prompt rétablissement.

**CAP  
SANTÉ**

GRUPE PRIVÉ RÉGIONAL  
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

**CLINIQUE DE MIREMONT**

*CLINIQUE PSYCHIATRIQUE*

**Addictologie, Dépression, Trouble de la  
Personnalité Borderline**

# SOMMAIRE

<b>1</b>	Présentation du Groupe Cap Santé	2
<b>2</b>	Présentation de l'établissement	3
<b>3</b>	Votre parcours	5
<b>4</b>	La préparation de votre séjour	6
<b>5</b>	Votre prise en charge	7
<b>6</b>	Infos pratiques	9
<b>7</b>	Vos droits	12
<b>8</b>	Nos engagements	16

Fondé et présidé par Lamine GHARBI, le groupe Cap Santé s'est érigé en acteur de soins majeur sur le territoire, depuis sa création en 1990.

Le groupe Cap Santé affiche depuis sa création un fort engagement territorial, favorisant une parfaite connaissance des besoins sanitaires de la population, et permettant d'offrir une meilleure coordination des spécialités. Ses établissements, organisés en filières, permettent une meilleure complémentarité de l'offre de soins, et couvrent la plupart des disciplines médicales et chirurgicales.

Visant une qualité de soins optimale, le rapprochement de ses établissements au sein d'un même groupe a permis à Cap Santé de s'inscrire dans une logique territoriale en développant une complémentarité médicale, technique et administrative pour tisser un réseau de soins performant, proposant une répartition équilibrée des spécialités.

**Ce dynamisme territorial s'inscrit en parfaite adéquation avec l'évolution des besoins de la population et la progression démographique, apportant à ses 150 000 patients par an une prise en charge de proximité axée sur la qualité des soins, notamment grâce à ses équipes médicales et paramédicales engagées.**

En permettant à chaque établissement d'accroître sa capacité d'investissement en matière de perfectionnement de plateau technique, à la pointe de la modernité, d'amélioration ou de rénovation des structures d'accueil, le groupe Cap Santé offre au patient une prise en charge globale, alliant qualité, confort et sécurité des soins.

Le groupe travaille avec plus de 300 médecins libéraux et plus de 2000 collaborateurs. Il a tissé depuis sa création un étroit partenariat avec le corps médical, basé sur une écoute permanente, permettant aux médecins d'exercer leurs fonctions dans les meilleures conditions et en totale indépendance.



Le groupe Cap Santé dispose de 19 activités dans l'Hérault, l'Aude, et le Gard :

- 4 cliniques médico-chirurgicales (MCO),
- 3 établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR),
- 4 Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD),
- 1 clinique psychiatrique (PSY),
- 1 service d'Hospitalisation À Domicile (HAD),
- 1 résidence senior,
- 4 sociétés d'ambulances,
- 1 crèche.



925

Lits et places



2 000

Salariés



150 000

Patients par an



310

Médecins



72 000

Patients accueillis aux urgences



300

Résidents en EHPAD

## 2

# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La Clinique de Miremont est un établissement de 74 lits de psychiatrie générale, située à 20 minutes de Carcassonne dans la campagne Audoise. Elle est située au milieu d'un parc de 4 hectares aux arbres centenaires.

La clinique de Miremont a pour mission d'offrir un traitement de qualité à ses patients, grâce à une équipe de médecins spécialisés, que ce soit en consultation ou en hospitalisation. L'ensemble des équipes soignantes œuvre au quotidien en vue d'accompagner les patients et de les suivre tout au long de leur démarche thérapeutique. Les psychiatres assurent une prise en charge adaptée en fonction de votre projet thérapeutique.

Le projet thérapeutique est défini par l'ensemble des équipes soignantes. La clinique de Miremont offre, à côté de la prise en charge médicale, des entretiens individuels ou de groupe avec un psychologue et des activités psychothérapeutiques comme l'art thérapie, la sophrologie, le Thai-Chi, décontraction musculaire... et assure en parallèle la prise en charge sociale au cours de l'hospitalisation.

Les principales spécialités de clinique :

- Addictologie
- Dépression
- TPB



### TRANSPORT EN COMMUN

Ligne E - RTCA

- Laure-Minervois - Carcassonne

Retrouvez l'ensemble des horaires sur le site : <https://rtca.carcassonne-agglo.fr/lignes-horaires/>



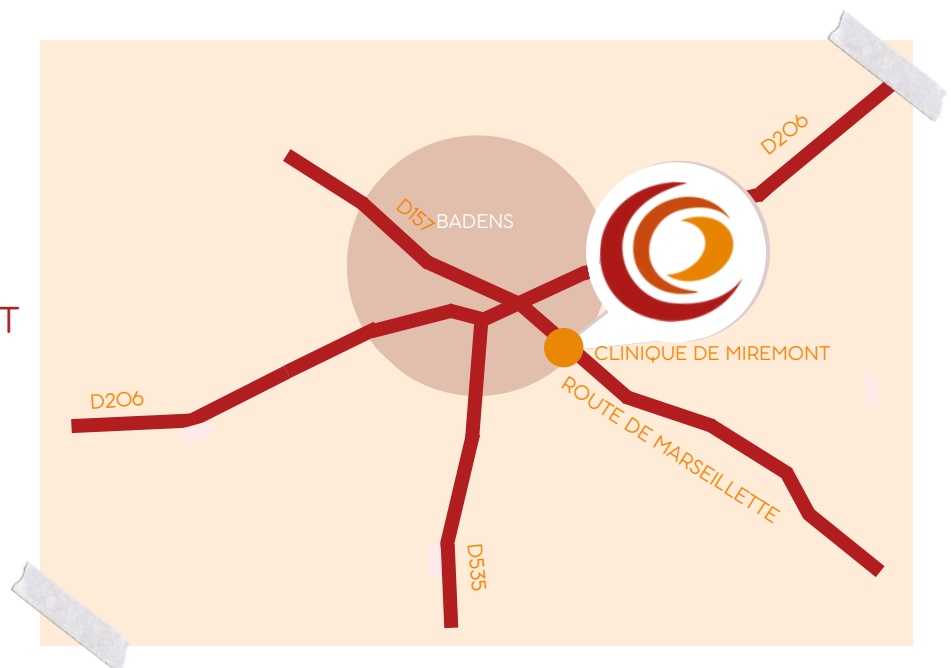
### EN VOITURE

- Depuis l'autoroute A61 Sortie Carcassonne Est (sortie n°24)



### STATIONNEMENT

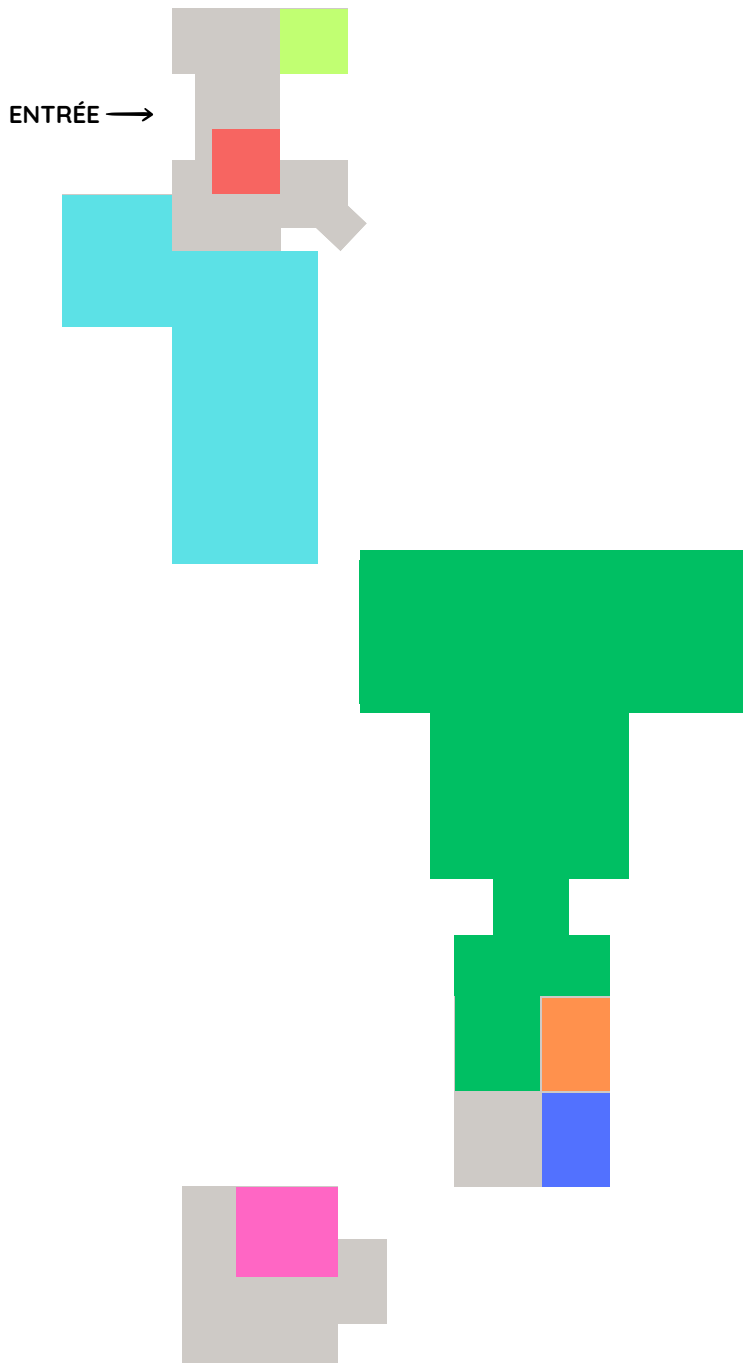
Parking réservé gratuit.





## PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

### REZ-DE-CHAUSSÉE



### REZ-DE-JARDIN



-  Accueil
-  Salle à manger
-  Service Benjamin Gleize - chambres 1 à 17
-  Service Henry Ey - chambres 18 à 34
-  Service Eliane Balayé - chambres 35 à 56
-  Salle de sport
-  Soins thérapeutiques
-  Ateliers thérapeutiques



## NOS COORDONNÉES



Tél: 04.68.79.12.06



accueil.miremont@capsante.fr



Route de Marseillette, 11800 BADENS







## VOTRE PRÉ-ADMISSION

La préadmission est une **formalité administrative obligatoire** à réaliser avant votre séjour au sein de la Clinique de Miremont. Elle a pour objectif de **finaliser la constitution de votre dossier** en amont de votre séjour, en y intégrant tous les documents et renseignements nécessaires à votre meilleure prise en charge.

C'est également à cette occasion que vous pourrez nous faire savoir si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière. Votre médecin généraliste devra télécharger le formulaire de pré-admission, le remplir avec vous et le renvoyer à la clinique avec la partie administrative complétée. Une fois transmise, votre demande d'hospitalisation sera analysée par les médecins de la clinique dans les meilleurs délais et vous tiendrons informé des modalités de votre admission.



## VOS DOCUMENTS OBLIGATOIRES

Pour votre préadmission, nous vous remercions de vous munir des documents suivants :

- Copie recto/verso de votre pièce d'identité en cours de validité (Carte d'identité ou Passeport ou Titre de Séjour)
- Carte Vitale à jour (à défaut : Attestation d'ouverture des droits)
- Carte de Mutuelle (ou attestation CMU)
- Fiche d'admission médicale à faire compléter et tamponner par votre médecin traitant
- Fiche administrative complétée
- Bulletin(s) de sortie du (des) précédent(s) établissement(s) de soins sur l'année en cours

### POUR LES PATIENTS MAJEURS PROTÉGÉS

- Photocopie du jugement dans le cas de mise sous curatelle ou tutelle
- Pièce d'identité du tuteur



## VOS EFFETS PERSONNELS

Afin d'assurer votre confort et votre sérénité tout au long de votre prise en charge, nous vous remercions de **prévoir**, pour votre séjour :

### HYGIÈNE

- Gel douche et shampoing
- Brosse à dent et dentifrice
- Serviettes et gants de toilette
- Cotons-tige
- Rasoir et mousse à raser
- Si vous portez un appareil dentaire : prendre les produits d'entretien (fixation et nettoyage)
- Si vous avez des problématiques d'incontinence, prendre vos protections pour la durée du séjour.

**Les lingettes sont interdites.**

Nous vous remercions de vous munir du strict minimum nécessaire à votre séjour, et de ne prendre avec vous **aucun objet de valeur**. Nous vous rappelons que l'établissement **décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol**. Pour vos produits de soins, privilégiez les emballages en plastique.

### VÊTEMENTS

Adaptés à la saison et durée de votre séjour

- Sous-vêtements
- Tee-shirts
- Pulls
- Pantalons
- Une tenue de sport
- Une paire de baskets, une paire de chaussures, une paire de chaussons
- Pyjama
- Veste et blouson

Le linge peut être entretenu par l'établissement à vos frais (10€ le filet).



## VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

Votre entrée dans l'établissement s'effectue à partir de 9h00.



## VOS TRAITEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS

Rapportez votre dernière **ordonnance en cours**, ou la synthèse de votre traitement personnel rédigée par votre médecin traitant. Ceci est **essentiel** pour **éviter toute interaction médicamenteuse** et **sécuriser votre prise en charge médicamenteuse** tout au long de votre séjour.



## VOTRE CHAMBRE

Toutes les chambres de l'établissement sont climatisées, équipées d'un cabinet de toilette, d'une douche et d'une télévision. Pour bénéficier de la télévision et du Wifi, adressez-vous à l'accueil de l'établissement qui activera vos accès et vous communiquera les identifiants et mots de passe nécessaires. Nous vous invitons à prendre connaissance des **tarifs indiqués en annexe**.

Pour votre confort personnel, vous pouvez choisir de bénéficier d'une **chambre individuelle**, en indiquant votre choix au moment de votre pré-admission. Celle-ci vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service au moment de votre admission.



## VOS REPAS

Les menus, élaborés par une diététicienne, sont servis en chambre. Lors de votre arrivée, vous pourrez faire part au médecin de vos régimes spécifiques et de vos allergies, afin que vos repas puissent être adaptés (diabétique, sans sel, sans résidus, ...).

Les repas sont servis aux **horaires** suivants :

- Le petit-déjeuner : 8h00,
- Le déjeuner : 11h30,
- Le dîner : 18h30.

Un goûter vous est proposé à 15h00. Le soir, une tisane peut vous être proposée dans votre service.





## VOS VISITES

Pour préserver le repos de chacun, nous vous remercions de veiller au **respect des consignes** suivantes :

- Les visiteurs doivent être en **nombre raisonnable**,
- Les visiteurs doivent veiller à être **discrets**,
- Les visiteurs doivent quitter la chambre au moment des soins,
- Les visiteurs ne doivent pas être accompagnés de très jeunes enfants.

Autorisées tous les jours (selon prescription médicale)

**DE 15H00 À 18H00**



Un salon est à votre disposition dans chaque service et à l'accueil.

Vos visiteurs ne sont pas autorisés à vous rendre visite dans les cas suivants :

- S'ils sont porteurs d'une affection contagieuse (gastro-entérite, rhume, grippe...),
- Si vous êtes placé(e) en isolement protecteur, indiqué sur la porte de votre chambre, sauf autorisation expresse.

L'établissement adapte ses horaires de visite pour les situations particulières, notamment pour les patients en **situation de handicap**, afin de faciliter la venue des proches et l'intégration des aidants.



## VOTRE SORTIE

Votre départ est décidé par votre psychiatre traitant. L'ensemble de l'équipe se tient à votre disposition pour préparer votre sortie et l'infirmière de service vous aidera pour accomplir les modalités pratiques.

Les **sorties** ont lieu **entre 9h et 10h**.

Si vous souhaitez quitter la clinique de votre propre initiative, vous devez signer une attestation de sortie contre avis médical afin de dégager la responsabilité de l'établissement et du praticien.

Avant de quitter l'établissement, vous devez **impérativement** effectuer vos **formalités de sortie**. Pour ce faire, présentez-vous à l'accueil, ouvert du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 16h, afin de **récupérer** :

- Votre **bulletin d'hospitalisation**,
- Votre **facture** concernant les éventuels frais de séjour et suppléments **à régler** (téléphone, chambre individuelle...),
- Votre **lettre de liaison**, reprenant les informations essentielles de votre séjour, dont une copie sera adressée à votre médecin traitant ou à votre structure de transfert. Ce document, **élément clé de la continuité des soins**, est un résumé de votre séjour.



Si après votre sortie de clinique, vous bénéficiez d'un suivi thérapeutique par un psychiatre afin d'éviter ou de minimiser les possibilités de rechutes. Un rendez-vous vous sera donné.

Si un traitement doit être poursuivi après votre sortie, une ordonnance, ainsi que tous les documents nécessaires, vous seront remis par le médecin.

N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les règles d'alimentation à suivre.



## FRAIS DE SÉJOUR

### ➤ ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE (AMO) ET MUTUELLE

La Clinique de Miremont est conventionnée par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire (AMO), ainsi que par de nombreuses mutuelles complémentaires. Les frais de séjour, hors ticket modérateur, sont pris en charge partiellement ou totalement par l'AMO et les mutuelles. Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale et par votre mutuelle (forfait journalier) devront être réglés lors de votre sortie.

### ➤ PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Pour votre confort, la Clinique met à votre disposition de nombreuses prestations complémentaires (chambre particulière, télévision, Wifi, ...), non pris en charge par la Sécurité Sociale. Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais relatifs à votre chambre particulière. Nous conseillons de vous rapprocher de votre mutuelle afin de connaître les modalités de prise en charge de ces prestations hôtelières pour convenance personnelle. Les frais relatifs à ces prestations et qui ne sont pas pris en charge par votre mutuelle devront être réglés lors de votre sortie.



## OBJETS DE VALEURS

**Votre chambre ne ferme pas à clé !** N'apportez pas vos objets de valeur. En cas d'oubli, confiez-les à vos proches, sinon vous pouvez les déposer dans le coffre de la clinique (accueil) ou dans le coffre de votre chambre. Un inventaire sera effectué à votre arrivée. Adressez-vous à l'infirmier(e) en cas de difficulté. **La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

**Prenez soin de vos effets personnels** (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, sacs, portefeuilles...) : rangez-les en sécurité dans votre armoire.



## SÉCURITÉ

### ➤ VIDÉOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.

### ➤ SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque service et dans les parties communes. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé.

### ➤ DÉTENTIONS ILLICITES

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

### ➤ TABAC

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement, y compris en chambre.

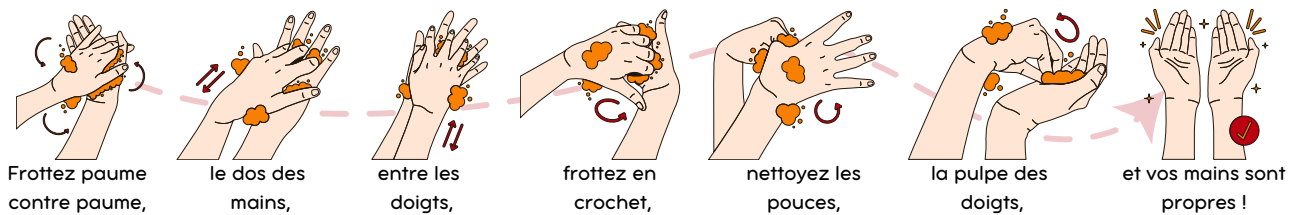


## HYGIÈNE ET RISQUE INFECTIEUX

Afin de garantir une hygiène optimale et réduire les risques d'infections, nous vous demandons de **respecter les consignes** suivantes :

- Les fleurs, les plantes et les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement,
- Les produits alimentaires périssables ne doivent pas être stockés dans votre chambre,
- Les cathéters, sondes, cicatrices ou pansements ne doivent pas être touchés / manipulés,
- Tout signe de rougeur ou douleur doit être signalé,
- Les consignes d'hygiène des mains doivent être scrupuleusement respectées, tant pour les patients que pour les visiteurs.

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge ainsi que celle des autres patients et du personnel, l'hygiène des mains est indispensable. Des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans les points d'accueil et les couloirs. Nous vous remercions de prendre connaissance des modalités de réalisation d'une friction hydroalcoolique, expliquées ci-dessous.



Les **frictions** avec du **gel hydroalcoolique** sont à réaliser :

- Dès votre arrivée dans le service de soins,
- Dès votre arrivée dans votre chambre,
- Dès que vous quittez votre chambre,
- À chaque risque de contamination des mains.



## IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Les différents personnels :

- Infirmier(e)s
- Aides-Soignant(e)s
- Personnel administratif
- Employé(e)s de Service Hospitalier
- Médecins
- Kinésithérapeutes

Sont identifiables au moyen de leur badge.



## RELIGION

Chaque patient peut recevoir la visite du ministre du culte de son choix. Les coordonnées sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel de votre service de soins.



## INTERPRÈTES

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, merci de contacter l'infirmière du service ou l'accueil de l'établissement.



## ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles, ayant conclu une convention avec notre structure, sont à votre disposition dans le cadre de votre séjour. La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles sur demande, auprès du personnel d'accueil.



## ASSISTANTE SOCIALE

En cas de besoin, une assistante sociale est à votre disposition, afin de vous accompagner et de vous orienter dans vos démarches. Si vous souhaitez bénéficier de l'accompagnement d'une assistante sociale, nous vous invitons à formuler votre demande auprès du personnel de votre service de soins.



## RESPECT DU CALME ET DU REPOS

Afin de permettre le repos et le rétablissement de chacun dans les meilleures conditions, le silence est de rigueur dans notre établissement.



## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur de la clinique est affiché au sein de tous les services de soins. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de veiller à son respect.



## ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est possible du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h, et le vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.



## COURRIER

Vous pouvez déposer votre courrier à l'accueil de l'établissement. Si vous recevez du courrier, une secrétaire vous l'apportera dès sa réception.



## TÉLÉVISION

Une télévision avec télécommande est installée dans votre chambre. La location est d'un minimum de 24h et se fait auprès de l'accueil.



## TÉLÉPHONE

L'utilisation des portables personnels est soumise à l'accord médical.





## CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre prise en charge dans notre établissement se fasse en toute discrétion, ou si vous souhaitez bénéficier d'une procédure de confidentialité, veuillez le signaler à la secrétaire d'accueil au moment de votre admission ou à l'infirmière de votre service.



## PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient majeur (ou mineur émancipé) peut, s'il le souhaite, désigner une personne de confiance. Si vous êtes concerné par une mesure de protection juridique, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de protection juridique, le juge peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation (décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016).

La personne de confiance peut être un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant du patient. Elle est **l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé**, et rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre. Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut :

- Vous assister lors de consultations et entretiens médicaux,
- Vous accompagner et vous conseiller dans vos démarches et dans vos prises de décisions,
- Partager le secret médical avec vous et votre médecin,
- Être consultée dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de recevoir une information et / ou d'exprimer votre volonté.

La désignation d'une personne de confiance est **facultative**. Elle peut être faite **à tout moment** de votre prise en charge, et doit obligatoirement être écrite. **Vous devez veiller à informer la personne de confiance désignée, et lui faire signer le formulaire dédié**. La désignation d'une personne de confiance n'est valable que pour la durée de votre prise en charge. Vous pouvez également demander à changer la personne de confiance désignée, via le formulaire dédié, disponible sur simple demande, auprès du personnel de l'établissement.



## PERSONNE À PRÉVENIR

Conformément aux dispositions de l'article R1112-3 du Code de la Santé Publique, tout patient majeur peut également désigner une ou plusieurs personne(s) à prévenir. La personne à prévenir peut être la même que la personne de confiance, ou bien une personne différente. **Elle doit être majeure**, et peut être un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant du patient.

La personne à prévenir est celle qui est **contactée** par l'équipe médicale et soignante **en cas d'événements particuliers** survenant au cours de votre séjour. Il s'agit d'événements pouvant être d'ordre administratif ou organisationnel (transfert vers un autre établissement, modalités d'organisation de la sortie...). Elle **ne participe pas aux décisions médicales** qui vous concernent et n'a pas accès à votre dossier, sauf autorisation expresse du patient.

La désignation de la personne à prévenir est **facultative** et n'est valable que pour la durée de la prise en charge. Le patient peut, à tout moment, demander à changer les personne(s) à prévenir qu'il a désigné. Un formulaire dédié est disponible, sur simple demande, auprès du personnel de l'établissement. Le patient doit informer la personne à prévenir désignée.



## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément aux dispositions de l'article L1111-11 du code de la santé publique, toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Vos directives anticipées permettent **d'exprimer vos souhaits par écrit, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté**. Elles concernent notamment les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux. Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment, et quel que soit votre état de santé. Votre médecin, de même que tout autre professionnel de santé, devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, dans le cas où vous ne seriez plus en état de le faire.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur notre **formulaire dédié** ou sur tout autre support, que vous devrez **dater et signer**. Vous pouvez transmettre une copie de vos directives anticipées aux professionnels intervenant dans votre prise en charge, afin qu'elles puissent être conservées dans votre dossier médical. Vous pouvez également confier vos directives anticipées à la personne de confiance que vous avez désignée, à un membre de votre famille, à un proche, ou encore à votre médecin. Vos directives anticipées sont valables sans limite de temps, et peuvent à tout moment être modifiées ou annulées.



## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Conformément aux dispositions des articles 1112-91 à 1112-94 du code de la santé publique, vous avez la possibilité, au cours de votre prise en charge ou à l'issue de celle-ci, de nous exprimer vos griefs. Vous pouvez les exprimer à l'oral auprès de tout professionnel intervenant dans votre prise en charge, ou par écrit, en adressant un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement.

Les réclamations sont transmises aux représentants des usagers, et font l'objet d'un suivi et d'une analyse collective en Commission des Usagers. Vous pouvez adresser vos plaintes et réclamations par courrier adressé à l'attention de la Direction, ou via l'adresse mail suivante :



[ru.miremont@capsante.fr](mailto:ru.miremont@capsante.fr)

Vous avez également la possibilité de solliciter une médiation, au cours de laquelle vous pouvez être accompagné par représentant des usagers. La médiation a pour objectif d'organiser une rencontre entre le patient et les professionnels de santé étant intervenus dans la prise en charge. Elle est organisée en présence de médiateur médical de l'établissement, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, et/ou en présence du médiateur non médical, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.



## REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers ont pour mission de **représenter les usagers** au sein de l'établissement et de veiller au respect de leurs droits. Bénévoles et indépendants, ils sont mandatés par des associations et sont nommés sur décision de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils sont tenus au secret professionnel et siègent au sein de la **Commission des Usagers** de l'établissement. Retrouvez les coordonnées des Représentants des Usagers de l'établissement sur le site internet de l'établissement, ou sur simple demande formulée auprès des professionnels de l'établissement.





## COMMISSION DES USAGERS

Définie à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

### Elle a pour principales missions de :



S'assurer du respect de vos droits,



Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge, de votre accueil et de celle de vos proches,



Faciliter vos démarches et celles de vos proches,



Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont vous disposez,



Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Retrouvez la composition de la Commission des Usagers sur le site internet de l'établissement, ou sur simple demande formulée auprès des professionnels de l'établissement.



## DOSSIER MÉDICAL

Les informations médicales recueillies tout au long de votre prise en charge seront rassemblées dans un dossier confidentiel, couvert par le secret médical. Sous réserve d'être titulaire d'un droit d'accès, vous avez la possibilité de demander la communication de votre dossier médical ou de celui d'un proche, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Cet accès vous est garanti par la loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité de la prise en charge. Pour ce faire, vous devez adresser votre demande via le formulaire dédié disponible sur le site internet de l'établissement, accompagné des justificatifs nécessaires au traitement de votre demande.

Pour les dossiers datant de moins de 5 ans, la communication sera réalisée au plus tôt dans un délai incompressible de quarante-huit heures, et au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande. Si les informations ont plus de cinq ans, le délai peut être prolongé à deux mois. Retrouvez les délais de conservation sur notre site internet.



## ÉVÉNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un événement sanitaire indésirable est un événement non souhaité ou ayant un effet inhabituel affectant la santé, pouvant être lié à un acte de soins ou à un produit de santé (médicament, dispositif médical, ...). Le gouvernement met à la disposition des usagers un portail de signalement des événements sanitaires indésirables. En cas de survenue d'un tel événement, vous avez la possibilité de le déclarer sur le site dédié du Gouvernement.

- Pour vous rendre sur le portail :
  - [https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig\\_ihm\\_utilisateurs/index.html#/accueil](https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil)
- Pour plus d'information sur le portail :
  - <https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr>



## TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont traitées conformément à la loi sur l'informatique, aux fichiers et aux libertés de 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données de 2016. La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge tout au long de votre séjour et de satisfaire aux obligations réglementaires (ex : alimentation du DMP et du PMSI).

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Clinique qui agit en qualité de responsable de traitement. Des prestataires de services peuvent participer au traitement de vos données, et les destinataires sont des services habilités et des partenaires autorisés. Sous réserve de votre opposition, certaines informations collectées pendant votre hospitalisation peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé conformément à la loi. Vos données seront conservées conformément à la législation applicable.

Vous disposez de droits vous permettant :

- D'accéder à vos données vous concernant
- De rectifier ces données
- De vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- D'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse [donneespersonnelles@capsante.fr](mailto:donneespersonnelles@capsante.fr), et obtenir des informations détaillées sur la politique de traitement de vos informations.

### ➤ RECHERCHES CLINIQUES

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.



## DON D'ORGANES

Le don d'organes ou de tissus après le décès est un geste généreux et solidaire qui permet de sauver des vies. Selon la loi n° 76-1181 du 22 décembre 1976, dite loi Cavallet, chaque personne est considérée comme donneuse par défaut, sauf si elle a exprimé son refus de son vivant. La récente loi clarifie le rôle des proches et explique comment refuser le don d'organes. Elle facilite également l'accès en ligne au registre national des refus, géré par l'agence de la Biomédecine. Pour plus d'informations sur le don d'organes, vous pouvez obtenir une brochure à l'accueil ou contacter l'ADOT (Association pour le Don d'Organe et de Tissus Humains) ou l'agence de la Biomédecine.





## RECUEIL DE VOTRE EXPÉRIENCE ET DE VOTRE SATISFACTION

À l'issue de votre séjour, nous vous inviterons à partager votre avis concernant votre expérience au sein de notre établissement :

### ➤ PAR LE BIAIS DU DISPOSITIF E-SATIS

Il s'agit d'un dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients de Haute Autorité de Santé (HAS). Cette mesure est effectuée dans tous les établissements de santé concernés, et portent sur les étapes importantes du parcours de soins. Deux semaines après votre sortie, vous recevrez un e-mail de la plateforme e-Satis vous permettant d'accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme. Les résultats de l'établissement sont publiquement diffusés sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS), **QualiScope**, et disponibles sur le site internet de notre établissement.

### ➤ PAR LE BIAIS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

L'établissement met également à votre disposition des questionnaires internes de satisfaction. Ils vous seront remis à votre sortie, et traités par notre service d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Les résultats sont portés à la connaissance des professionnels de l'établissement, des usagers et de leurs représentants.



## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

**VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL : PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE**

### **Prévenir :**

- Les douleurs causées par certains soins ou examens médicaux.
- Les douleurs liées à des gestes quotidiens (toilette ou déplacements).

### **Traiter ou soulager :**

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques ou les fractures.
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques telles que le mal de dos, la migraine et les douleurs liées au cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

## VOUS AVEZ MAL : VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

La réaction à la douleur varie d'une personne à l'autre. Pour adapter votre traitement, vous pouvez indiquer l'intensité de votre douleur ou utiliser une réglette dédiée.

## NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL, OU AVOIR MOINS MAL

- En répondant à vos questions.
- En expliquant les soins prodigués et leur déroulement.
- En utilisant les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques soulagent la douleur. Cependant, pour certaines douleurs intenses, d'autres traitements sont nécessaires. Des méthodes non médicamenteuses efficaces peuvent être proposées (relaxation, massages, soutien psychologique ou physiothérapie).

Selon l'article L.1110-5 du Code de la santé publique « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...».



## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La Clinique est engagée dans une démarche de lutte contre les infections associées aux soins, au travers de son Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Ce dernier est chargé de définir le programme de lutte contre ces infections, et de veiller au respect des recommandations de bonnes pratiques permettant de les prévenir et de les traiter. Pour la mise en place de ses actions, le CLIN s'appuie sur une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), qui intervient en collaboration avec le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins.

### Ses missions sont les suivantes :



Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections,



Assurer une surveillance des infections associées aux soins,



Informier et former le personnel en matière d'hygiène hospitalière,



Promouvoir les formations en matière d'hygiène hospitalière,



Assurer les suivis des surveillances et des consommations des antibiotiques.



## AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

La Clinique de Miremont s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, en collaboration avec l'ensemble des médecins et les représentants des usagers.

La Clinique a été certifiée au meilleur niveau de certification, à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des professionnels indépendants mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS), permettant d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé.

Les résultats des évaluations (rapport de certification, indicateurs d'infections associées aux soins, indicateurs de qualité du dossier patient, etc.) ainsi que les enquêtes de satisfaction des usagers sont affichés au sein de l'établissement et disponibles sur demande. Ils sont également diffusés publiquement sur la plateforme nationale QualiScope.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des résultats sur le site QualiScope, ou directement via le lien suivant :

- [https://www.has-sante.fr/jcms/1092\\_FicheEtablissement/fr/polycl-pasteur-pezenas](https://www.has-sante.fr/jcms/1092_FicheEtablissement/fr/polycl-pasteur-pezenas)

Vous pouvez également demander ces résultats à l'accueil.



## IDENTITOVIGILANCE

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge, le recueil de votre identité est primordial. Votre NOM DE NAISSANCE, votre PRENOM, votre DATE ET LIEU DE NAISSANCE et votre SEXE sont nécessaires. Le nom d'usage n'est pas suffisant pour sécuriser votre identité. Depuis le 1er janvier 2021, votre identité nationale de santé (INS) est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de valider votre INS, et conformément aux dispositions légales, le personnel de la clinique vous demandera votre pièce d'identité :

- Le passeport ou la carte nationale d'identité (CNI)
- Le titre de séjour
- Attention, la carte vitale n'est pas une pièce d'identité valide.

Si vous ne souhaitez pas être identifié par une photographie, un bracelet d'identification pourra être placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité en vérifiant votre identité à chaque étape de votre parcours. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet. Vous devez également vérifier systématiquement l'orthographe de vos noms et prénoms.



## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

### PRINCIPES GÉNÉRAUX\*

- 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 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 (article L. 1110-1 à 4 du Code de la santé publique).
- La personne hospitalisée (ou son représentant légal) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droits, 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 sur 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 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.

\*L'intégralité de la charte est disponible en plusieurs langues et en braille sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Vous pouvez également l'obtenir gratuitement et sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.

# LE MOT DU PRÉSIDENT



## LAMINE GHARBI

Président Fondateur du Groupe Cap Santé

« La santé est devenue un sujet omniprésent dans le débat public, et l'accès aux soins figure parmi les préoccupations prioritaires des citoyens. Cela illustre plus que jamais l'importance aux yeux des Français du rôle et de la place des établissements de santé dans l'accès à des soins de proximité et de qualité sur les territoires.

Depuis 1990, le groupe privé régional Cap Santé affiche un fort engagement territorial et s'efforce de répondre, au travers de ses différents établissements, aux attentes et aux besoins exprimés par les patients. Il développe ainsi une offre de soins organisée en filières, avec des cliniques chirurgicales, des établissements de soins de suite et de réadaptation, une offre psychiatrique, un service d'hospitalisation à domicile, des EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), une crèche ainsi que des sociétés de transports sanitaires, d'un service de télé-médecine et d'une antenne SMUR.

La Clinique de Miremont est l'une des 19 activités du groupe Cap Santé. Elle prend en charge depuis 1963 l'ensemble des pathologies psychiatriques de l'adulte, et est orientée au quotidien vers un accueil et une prise en charge hautement qualitatifs, notamment grâce à ses équipes médicales, paramédicales et administratives, pleinement engagées dans leurs missions de soin que je remercie pour leur implication sans faille tout au long de l'année. La santé est un bien collectif et individuel, protégeons-la. »



# CAP SANTÉ

GRUPE PRIVÉ RÉGIONAL  
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

[www.capsante.fr](http://www.capsante.fr)



CAP SANTÉ C'EST AUSSI

AMBULANCE, TAXIS, VSL



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ  
certification v4-A & v5-HQS



certification iso9001  
parcours patient ambulatoire



Fabre



les Garrigues



JP



Soleil

FONDATION  
CAP SANTÉ

SOUS EGIDE DE LA  
FONDATION SAINT JEAN

