



LA PLAINE  
santé



PASSEPORT  
HOSPITALISATION

Vous avez une intervention programmée en hospitalisation complète le :

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Ce livret d'accueil regroupe toutes les informations indispensables pour préparer au mieux votre séjour et faciliter votre parcours d'hospitalisation complète au sein de notre Clinique.

**Standard Clinique : 04 73 16 20 20 (numéro gratuit)**

# BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique La Plaine Santé en vue d'une hospitalisation à temps complet. La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à la Clinique La Plaine Santé.

Rénovée au début de l'année 2024, la Clinique s'assure de la mise en œuvre de tous les dispositifs nécessaires à votre prise en charge complète, sécuritaire et qualitative. C'est pourquoi nous mettons en place une démarche continue d'amélioration à travers la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Situé en périphérie de Clermont-Ferrand, au sein des quartiers Nord de la ville, notre établissement est fortement engagé en faveur de la réduction des écarts de développement entre le centre-ville et la périphérie, ainsi que pour l'amélioration des conditions de vie des habitants des quartiers prioritaires.

Les médecins et l'ensemble du personnel vous remercient pour votre confiance et sont animés par la volonté de rendre votre séjour aussi agréable et bénéfique que possible pour votre santé. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction de la Clinique La Plaine Santé

# QUELQUES MOTS SUR LA CLINIQUE

## La Clinique de nos jours

La reprise de la Clinique en novembre 2018, par un groupe de chirurgiens qui y exercent leur activité, permet de mettre en oeuvre un projet de rénovation de ses locaux et de ses plateaux techniques. Notre ambition est d'offrir aux patients les meilleurs modes de prise en charge, notamment sur la chirurgie et la médecine, au sein d'un établissement à taille humaine.

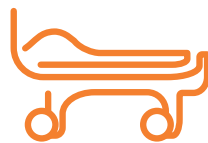
Le nouveau projet médical consiste, d'une part, au renforcement de l'activité « Tête et Cou » regroupant la chirurgie ophtalmologique, ORL, maxillo-faciale, orale et esthétique et d'autre part, au renforcement de la filière historique d'endoscopie digestive, avec un parcours ambulatoire dédié et unique. Le projet médical a pris un nouvel élan en intégrant de nouvelles activités, tels que la chirurgie orthopédique et plus récemment, en médecine, le traitement de la douleur chronique.

## LA CLINIQUE EN CHIFFRES



**97**

PERSONNELS



**64**

LITS ET PLACES



**18 000**

PATIENTS PAR AN



**11**

SPÉCIALITÉS MÉDICO CHIRURGICALES



**62**

MÉDECINS

# VOTRE PARCOURS PAS À PAS

## 1 LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Si demandée lors de la consultation avec le médecin  
**Le plus tôt possible**, dès que la date d'intervention est fixée

Prenez RDV en priorité sur :  
[monrendezvousdanesthesie.fr](http://monrendezvousdanesthesie.fr)   
ou au 04 43 55 19 48

Centre de consultation d'anesthésie,  
10 rue Condorcet  
63000 Clermont-Ferrand

*Accès en voiture, parking gratuit*  
*Accès en tramway, arrêt La Pardieu Gare*

- Le questionnaire d'anesthésie
- La copie de vos ordonnances en cours
- Les éventuels comptes rendus de bilans sanguins, d'examens et de consultation (cardiologue par exemple)
- La carte de groupe sanguin si vous en possédez une
- Le carnet de santé pour les enfants

A remettre en mains propres à l'anesthésiste le jour de la consultation

## 2 LA PRÉADMISSION

**Le plus tôt possible**, et dans tous les cas, **au minimum 10 jours** avant votre admission

**Optez pour la préadmission en ligne sur le site internet :**  
[plainesante.fr](http://plainesante.fr) 

En cas d'impossibilité, choisissez le moyen qui vous convient le mieux pour remettre vos documents :  
– Se déplacer à la Clinique **OU**  
– Transmettre un courrier postal

Clinique LA PLAINE Santé  
123 Bd Etienne Clémentel,  
63100 Clermont-Ferrand

- La fiche d'admission (si non réalisée en ligne)

**Les copies de :**  
• Votre carte d'identité ou carte de séjour ou passeport, à défaut votre livret de famille  
Votre attestation de carte vitale  
• Votre carte de mutuelle  
• **Pour les enfants, prévoir le livret de famille et la copie des pièces d'identité des deux parents**

Si vous vous déplacez à la Clinique :  
remettez les documents au standard  
Par courrier : Envoyez les copies des documents à :  
Clinique LA PLAINE Santé  
Service préadmission,  
123 Bd Etienne Clémentel  
63100 Clermont-Ferrand

QUAND ?

COMMENT ?

OÙ ?

FORMULAIRES À REMPLIR

DOCUMENTS À FOURNIR

À QUI REMETTRE LES DOCUMENTS



## 3 L'ADMISSION

Le jour de votre entrée (généralement le matin de votre intervention) sera définie en concertation avec votre médecin.

- Présentez-vous à l'accueil
- Prenez un ticket à la borne
- Passez au bureau des admissions

Clinique LA PLAINE Santé  
123 Bd Etienne Clémentel,  
63100 Clermont-Ferrand

*Accès en voiture, parking gratuit 30min*  
*Accès en tramway, arrêt Lycée A. Brugière*

- La **désignation de la personne** de confiance et les **directives anticipées** (au verso)
- Les **consentements** à la chirurgie/ examens et à l'anesthésie (si concerné)
- **L'autorisation d'opérer** pour les mineurs signée par les deux parents (ou le tuteur pour le patient sous tutelle)

### Les originaux de

- **Votre pièce d'identité**
- **Votre carte vitale et mutuelle**
- **Pour les enfants, le carnet de santé et le livret de famille**
- Vos devis si concerné(e)

Documents administratifs à présenter à l'agent **du bureau des admissions**  
Consentements, autorisations et carnet de santé à remettre **au personnel soignant dans le service de soins**

## 4 LA SORTIE

### QUAND ?

Le jour de votre sortie sera défini en concertation avec votre médecin.

### COMMENT ?

- Après acquittement éventuel des frais de séjour.
- Veuillez prévoir un moyen de règlement.

### OÙ ?

Au bureau des sorties,  
au rez-de-chaussée

### FORMULAIRES À REMPLIR

Uniquement si sortie contre avis médical

### DOCUMENTS À FOURNIR

- Le questionnaire de satisfaction

### À QUI REMETTRE LES DOCUMENTS

A remettre à **l'agent administratif** au bureau des sorties

# 1

# LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

## Ce qu'il faut retenir

Votre chirurgien peut vous demander de prendre un rendez-vous avec un anesthésiste. Veuillez dans ce cas prévoir votre consultation **le plus tôt possible** et impérativement au **minimum 48 heures** avant l'admission.

Pour rappel, n'oubliez pas :

- Le questionnaire d'anesthésie renseigné (il vous sera remis par votre chirurgien)
- Vos ordonnances de traitements personnels
- Vos résultats des derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin si vous en avez une
- Vos documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes etc...)
- **Le carnet de santé pour les mineurs.**



**Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne détentricice de l'autorité parentale d'être présents.**

## Informations sur l'anesthésie

### INFO

*La consultation d'anesthésie n'a pas lieu à la Clinique la Plaine Santé  
--> Rendez-vous au Centre de consultation Condorcet (cf. page 4)*

Aux termes de la consultation, le médecin anesthésiste vous remettra :

- Les documents d'information et consentement(s) à l'anesthésie : à signer et à remettre à la l'infirmière le jour de votre entrée. Pour les mineurs, le consentement à l'anesthésie devra impérativement être signé par les deux parents ou le détenteur de l'autorité parentale.
- Les consignes à suivre concernant le jeûne et votre traitement
- Les ordonnances (bilan sanguin par exemple), le cas échéant
- Un devis si des dépassements d'honoraires sont appliqués

## 2

## LA PRÉADMISSION

La préadmission consiste à recueillir l'ensemble des documents nécessaires à votre hospitalisation avant le jour de votre entrée.

Elle permet de préparer et de simplifier votre accueil le jour de votre admission. Il est important de réaliser au plus tôt et au minimum 10 jours avant votre entrée votre préadmission afin d'anticiper votre demande de prise en charge (évite de devoir faire une avance de frais) et de réduire les délais d'attente.

Vous devrez renseigner la fiche d'admission, que vous trouverez à la fin de ce livret, et fournir conjointement la copie des documents suivants :

- Votre carte d'identité, ou carte de séjour, ou passeport, à défaut votre livret de famille
- Votre attestation de carte vitale
- Votre carte de mutuelle
- **Votre livret de famille obligatoire pour les mineurs**

Pour transmettre ces documents à la Clinique, vous avez plusieurs possibilités :

### EN LIGNE @

Sur la page d'accueil du site internet sécurisé : **plainesante.fr**



Pré-admission  
en ligne

### PAR COURRIER



Adresse :  
Clinique La Plaine Santé,  
service préadmission  
123 Bld Étienne Clémentel  
63100 Clermont-Ferrand

### SUR PLACE



Dépôt des documents au standard, ouvert :  
• Du lundi au vendredi de 8h à 19h00  
• Le samedi de 8h à 12h00

Il est **nécessaire** que vous apportiez également ces documents **le jour de votre admission** afin que l'on puisse s'assurer de votre identité.

*Pour rappel, les documents à apporter sont détaillés page 5.*

### Étape 1 : Présentez vous à l'accueil

### Étape 2 : Prenez un ticket pour le passage au bureau des admissions

#### **Vérification de votre identité, une étape indispensable**

Au cours de votre séjour, votre identité vous sera demandée avant tout acte médical (soins, examens, intervention...). Un bracelet d'identification vous sera remis afin que les professionnels qui participent à votre prise en charge puissent s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

L'identitovigilance fait partie de nos objectifs principaux au sein de la Clinique. C'est un système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients. En effet, notre priorité est d'assurer la sécurité du patient et la qualité des soins. C'est pour cela que nous devons vérifier votre identité en tout point de votre séjour.

Il vous sera demandé les coordonnées de la personne à prévenir qui sera contactée par l'équipe soignante lors de votre séjour en cas de besoin particulier, d'ordre organisationnel ou administratif.

### Étape 3 : Rendez-vous dans les services de soins

Le personnel soignant va récupérer votre formulaire de désignation de la personne de confiance et des directives anticipées, les consentements à l'intervention et à l'anesthésie.

#### **Désignation de la personne de confiance et rédaction des directives anticipées :**

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. La personne de confiance peut également être la personne à prévenir mais elles ne jouent pas le même rôle. La personne à prévenir sera celle qui viendra vous chercher à votre sortie, elle n'a pas les mêmes responsabilités que la personne de confiance. Son rôle principal est d'assurer votre sécurité à la sortie de votre séjour. (cf article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique)

#### **Qu'est ce que les directives anticipées ? :**

Les « directives anticipées » concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur. (cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique).

## INFO

*L'autorisation d'opérer pour les mineurs et les personnes sous tutelle est obligatoire.*

*Elle doit être signée par les deux détenteurs de l'autorité parentale (deux parents) ou par le responsable légal (tuteur...)*

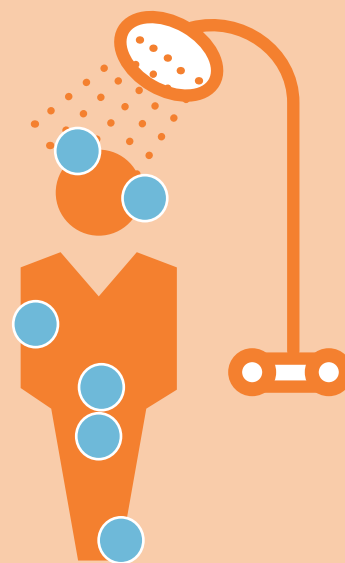
## SE PRÉPARER

Pour information, le jour de votre intervention vous devez :

### 1- Ôter vos bijoux, piercings, maquillage et vernis à ongles

### 2- Prendre une douche pré-opératoire, à domicile si vous rentrez le matin de l'intervention :

- Se mouiller le corps. Appliquer le savon en commençant par les cheveux
- Faire mousser
- Frotter le visage et le cou en insistant derrière les oreilles
- Insister sur les aisselles, le nombril, le sexe et les pieds
- Rincer abondamment toujours de la tête aux pieds



### 3- Prendre une tenue adaptée :

Mettre des vêtements propres si vous avez pris votre douche à domicile

Mettre la tenue fournie par le personnel si vous avez pris votre douche à la Clinique.

### 4- Respecter les consignes de jeûne données par l'anesthésiste et/ou votre chirurgien



Lors de votre arrivée dans les services, l'infirmière vous demandera de lui remettre **les médicaments de votre traitement personnel**. Ils vous seront restitués le jour de votre sortie. Il est nécessaire d'apporter les médicaments dans leur boîte et non sous un format pilulier.



### Quelques recommandations :

- *Prévoyez des affaires de toilettes (serviettes, savon, dentifrice, pantoufles etc).*
- *N'emmenez pas d'objet de valeur/d'espèces ou bijoux sur vous*
- *Utilisez la table de chevet sécurisée mise à votre disposition pour ranger vos objets de valeur*

# 4

## LA SORTIE

### Ce qu'il faut retenir

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre médecin.

### Étape 1 : Dans le service

Le personnel soignant vous restituera vos médicaments, vos documents personnels et vos documents de sortie qui sont :

- Le bulletin de sortie
- La lettre de liaison qui reprend la synthèse de votre séjour
- Les ordonnances de sortie éventuelles
- Le bon de transport et l'arrêt de travail (si nécessaire)

### Étape 2 : Au bureau des sorties

Vous recevrez toutes les pièces administratives nécessaires au moment de votre départ. La clinique est une institution conventionnée. Votre situation envers les organismes obligatoires d'assurance maladie déterminera les frais liés à votre séjour. Pour obtenir des informations concernant vos frais de séjour ou d'hospitalisation ou toutes informations sur les montants concernant votre hospitalisation, vous pouvez contacter la Clinique au 04 73 16 20 20 et demander le bureau des sorties.

### Si vous êtes un assuré social :

Si vous êtes dans une situation d'exonération du ticket modérateur, les frais de séjour et d'hospitalisation sont entièrement pris en charge.

Dans l'autre cas, il y a une prise en charge des coûts à hauteur de 80% liés au frais séjour ou d'hospitalisation : les 20% restants (le ticket modérateur) vous incombent ou, le cas échéant, votre mutuelle. Après votre hospitalisation, ce ticket modérateur vous sera transmis à votre domicile.

Dans le contexte de l'hospitalisation, certains actes de biologie ne sont pas assurés.

Après votre hospitalisation, le laboratoire pourrait vous solliciter par courrier pour régulariser le règlement des examens biologiques.

Si vous n'êtes pas un assuré social, la totalité des frais liés à votre séjour sera à votre charge. Un devis sera établi et le montant des frais vous sera demandé dès votre admission dans l'établissement.

### INFO

*Si vous ne résidez pas dans le département, votre service de Sécurité sociale a la possibilité de fixer un tarif pour l'établissement situé le plus près de votre domicile, bien que vous soyez entièrement pris en charge. Dans ce contexte, vous devrez vous acquitter de la différence.*

### *D'autres frais peuvent rester à votre charge :*

- Le forfait journalier hospitalier correspond à la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien liés à l'hospitalisation. Ce montant, déterminé par la Sécurité sociale, peut être couvert par votre mutuelle, si elle le prévoit. Les personnes hospitalisées pour accident du travail ou maladie professionnelle, les bénéficiaires de la maternité et ceux qui bénéficient de l'article L. 212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité ainsi que les victimes de guerre en sont exemptés.
- Le ticket modérateur forfaitaire, intitulé "participation assuré social", est demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 euros, ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60, que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire, sauf cas particuliers.
- Les prestations que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement

### *Complément d'honoraires :*

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé. Les praticiens concernés vous remettront un devis au préalable.

### *Moyens de règlement :*

- Carte bancaire
- Chèque
- Espèces (dans la limite de la réglementation)

### **Étape 3 : Evaluer la qualité de votre séjour**

Deux questionnaires de satisfaction sont à votre disposition :

- Questionnaire interne à la Clinique à rendre au bureau des sorties
-  Questionnaire national "e-Satis" à renseigner en ligne 10 jours après votre sortie

## **INFO**

*Après votre sortie, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le **questionnaire e-Satis en ligne**. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour y répondre. Ce questionnaire est totalement anonyme et permettra d'améliorer la qualité et la sécurité de l'accueil et des soins sur la base de vos réponses.*

**e-Satis** est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements de santé concernés, grâce à des **questionnaires fiables et validés** par la Haute Autorité de santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour. Ils portent sur des dimensions qui suivent les étapes importantes du parcours de soins.

## Retour à domicile et contact en cas d'urgence

Le médecin définit, lors de la consultation initiale et selon votre état de santé, la nécessité ou non d'une prescription de transport ainsi que le type de transport, assis ou couché.

Vous avez le choix de votre transporteur. **C'est à vous de le réserver au plus tôt.**

Pour les mineurs, la sortie ne peut s'effectuer qu'en présence d'au moins l'un des parents ou du tuteur de l'enfant. (sinon, nécessité d'une pièce d'identité et de l'autorisation parentale.)

Lors de votre retour à domicile, respectez bien les consignes et les prescriptions médicamenteuses de votre médecin. N'hésitez pas à prendre les médicaments prescrits pour traiter ou prévenir la douleur.

Afin d'assurer la continuité des soins, la Clinique la Plaine Santé alimente votre Dossier Médical Partagé (DMP) et transmet par messagerie sécurisée à votre médecin traitant ou adresseur, vos documents de sortie.



- Lettre de liaison
- Compte rendu opératoire
- Ordonnances de sortie

Patient



mon  
ESPACE  
SANTÉ

DMF  
DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Médecin traitant



MS Santé  
Système de messageries sécurisées,  
données protégées.

## TRÈS IMPORTANT

**Dans les jours qui suivent votre sortie de l'établissement, si vous constatez l'un des symptômes suivants :**

- Douleur forte non calmée par la prise d'antalgiques
- Saignements
- Vomissements
- Température supérieure à 38.5°C
- Autres symptômes ?

*N'hésitez pas à contacter le **cabinet médical de votre praticien**. Si vous n'arrivez pas à les joindre, vous pouvez contacter la Clinique 24h / 24h en composant le :*

**04 73 16 20 09**

*En cas d'urgence vitale, composez le 15*

# LES INFORMATIONS À CONNAÎTRE

## Principaux interlocuteurs

Une équipe pluridisciplinaire est à votre écoute 24h/24h pour vous apporter les soins, traitements et examens dont vous avez besoin et ainsi garantir la continuité des soins. Au sein des différents services, le personnel est identifié par un badge indiquant son nom, sa qualification et par une tenue de couleur adaptée à sa fonction

**Blanc** : médecins et cadre de santé

**Bleu** : infirmiers

**Orange** : aides-soignants

**Bordeaux** : brancardiers

**Jaune** : agents de service hospitalier (ASH)

## Votre Chambre

Selon les disponibilités le jour de votre entrée à la Clinique, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande.

## Repas

Les repas respectent les besoins nutritionnels et sont adaptés, si nécessaire, aux différents régimes et religions. Si vous êtes concerné(e), veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée à la Clinique.

## Boissons, friandises

Vous trouverez au niveau de l'accueil, au rez-de-chaussée, un distributeur de boissons, de friandises et autres petits encas.

## Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels et votre nécessaire de toilette. La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

## Hygiène et environnement

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les plantes en terre, les fleurs et les aliments périssables provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de la Clinique. Avant et après chaque visite, nous vous prions d'utiliser les solutions hydro alcooliques à votre disposition dans les chambres. En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou devapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de bien vouloir placer votre téléphone en mode silencieux.

## Accompagnant

En tant qu'accompagnant, vous pourrez passer une ou plusieurs nuits auprès de la personne hospitalisée, si celle-ci occupe une chambre particulière. Il vous sera également possible de prendre vos repas auprès d'elle. Aux alentours de la Clinique, vous pourrez également trouver restaurants, hôtels et autres activités.

## Visites

Les visites sont autorisées de 9h à 21h30 du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi, si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes.

### Sécurité

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs. La détention d'armes, de substances illicites, d'alcool... est interdite.

### Parking

Nous vous conseillons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.

### Interprètes

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service et à l'accueil.

### Laïcité – liberté de culte

Conformément à la législation en vigueur dans les établissements de santé, la liberté de culte est respectée. Tous les usagers ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité de l'établissement, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Vous pouvez demander durant votre séjour, l'assistance d'un représentant de votre religion dans la clinique.



# LES QUESTIONS FRÉQUENTES

*Je m'interroge sur mes droits et devoirs en tant que patient de la Clinique, où me renseigner ?*

Afin de consulter vos droits et devoirs en tant que patient, vous pouvez consulter le livret d'information se trouvant à la fin de ce livret d'accueil où vous trouverez les différentes chartes et lois relatives aux droits des patients.

*J'ai une question d'ordre administratif (admission, frais de séjour, etc.), qui contacter ?*

Le bureau administratif est à votre écoute pour toutes les questions d'ordre administratif concernant votre séjour à la Clinique La Plaine Santé. Vous pouvez contacter la Clinique au 04 73 16 20 20.

*Je souhaite faire une réclamation ou déclarer un évènement indésirable, comment faire ?*

**Pendant le séjour :** Vos interlocuteurs directs sont les personnels des services où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

**Après le séjour :** Vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la Direction de l'établissement. Dès réception de votre réclamation écrite, la Direction ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

- Mail : [contact@plainesante.fr](mailto:contact@plainesante.fr)
- Adresse postale :  
123 Boulevard Etienne Clémentel,  
63100 Clermont-Ferrand
- Merci d'adresser votre courrier  
« A l'attention de Monsieur le Directeur »

*Pourquoi l'autorisation d'opérer est-elle nécessaire ?*

Les actes usuels, entendus comme les actes de la vie quotidienne sans gravité (vaccinations, soins sur blessures superficielles ou infections bénignes, ou la poursuite d'un traitement) peuvent être pratiqués par un personnel de la clinique qui aura recueilli l'accord d'au moins l'un des représentants légaux.

A l'inverse, sauf cas d'urgence, les actes non usuels (hospitalisation prolongée, traitement comportant des effets secondaires ou ayant des conséquences invalidantes, actes invasifs tels que l'anesthésie, l'opération chirurgicale) nécessitent l'autorisation des deux titulaires de l'autorité parentale, même en cas de séparation. Par dérogation, l'autorisation peut toutefois n'être signée que par un seul parent lorsqu'un seul des deux dispose de l'autorité parentale, à la condition de pouvoir en justifier en fournissant une ordonnance du juge des enfants.

# PLAN D'ACCÈS



Cet établissement bénéficie de places de parking adaptées aux personnes en situation de handicap



*En cas de besoin avant ou après votre intervention, n'hésitez pas à contacter la Clinique.*



123 Boulevard Etienne Clémentel  
63100 Clermont-Ferrand  
*Entrée rue Marc SANGNIER*

☎ 04 73 16 20 20  
@ [www.plainesante.fr](http://www.plainesante.fr)  
✉ [contact@plainesante.fr](mailto:contact@plainesante.fr)

## Accès à l'établissement :

- Entrée du parking visiteur de la Clinique rue Marc SANGNIER, gratuit les 30 premières minutes
- Accessible par les transports en commun : la ligne A dessert l'arrêt Lycée A. Brugière et l'arrêt Les Pistes, qui possède un parking relais.

Horaires d'ouverture du service de chirurgie en hospitalisation complète : du Lundi 7h au Samedi 12h.

En cas d'urgence, composez le 04 73 16 20 09 (numéro gratuit) ou le 15 (SAMU).