

Votre partenaire privilégié



Bienvenue

AU SEIN DES
CLINIQUES EL MANAR

Madame, Monsieur

Vous venez d'être admis au sein de l'établissement de santé Les Cliniques El Manar. Nous vous remercions de votre confiance. Les équipes médicales et soignantes de la clinique s'attacheront à vous délivrer les soins les mieux adaptés à votre état de santé. L'ensemble du personnel de la clinique est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans des conditions optimales de sécurité et de confort.

Ce Livret d'Accueil préparé spécialement à votre intention vous facilitera vos démarches et permettra de vous rassurer pendant votre séjour. Vous trouverez dans ce Livret d'Accueil toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation. Notre volonté est de rester constamment à votre écoute.
Nous souhaitons que vous puissiez préserver des moments de convivialité avec vos proches.

Ce Livret d'Accueil vous permet de connaître vos droits et vos devoirs et les conditions de déroulement de votre séjour. L'hospitalisation n'est jamais un moment facile.

Les Cliniques El Manar évoluent en permanence afin de s'adapter aux nouvelles technologies et de répondre au mieux à vos besoins. Nous partageons tous les mêmes valeurs fondées sur l'intégrité, le respect, l'appartenance, la transparence et l'excellence.

Il est important pour nous de savoir ce que vous ressentez ou pensez à propos de notre établissement. Votre opinion est précieuse pour améliorer la qualité des prestations qui vous sont proposées.

Toutes nos équipes professionnelles sont heureuses de vous accueillir et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez en choisissant Les Cliniques El Manar.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction

Sommaire



I

VOTRE ACCUEIL

1. Préparer votre arrivée à la clinique 1
2. Formalités administratives 2
3. Charte du Patient hospitalisé et devoirs 3
4. Engagement de Confidentialité 5
5. Frais d'hospitalisation 5
6. Dépôt de vos objets de valeurs 6
7. Personne de Confiance 6
8. Les Centres Médicaux à votre disposition 7



II

VOTRE SEJOUR

1. L'équipe qui vous prend en charge 8
2. Dossier Médical Patient 8
3. Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales 9
4. Restauration 10
5. L'accueil de vos proches 12
6. Prévention des chutes 13
7. Sécurité 13
8. Le médiateur 13
9. Culte religieux 13
10. Traduction et Langues étrangères 13
11. Presse et Courrier 14
12. Téléphone, Télévision, Internet 14



III

VOTRE SORTIE

1. Formalités de sortie 15
2. Services pratiques et moyens de transport 15



IV

SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

1. Vision, Mission et valeurs 16
2. Certification Qualité 16
3. Ecoute Patient et Suggestion 16
4. La Charte des Valeurs 17

Chapitre I

VOTRE *Accueil*





1.PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE :

A. LE PATIENT ET LA CLINIQUE : UN ENGAGEMENT MUTUEL

Les Cliniques EL Manar visent à offrir à leurs patients et à leurs proches la meilleure expérience de soins . Les efforts constants de nos équipes démontrent notre volonté de donner des soins et des services en toute sécurité, de qualité, d'humanisme, d'empathie et de courtoisie.

B. COMPRENDRE SA MALADIE ET LES SOINS

Il est essentiel de se renseigner auprès de son Médecin Traitant pour comprendre sa maladie et les soins qui seront prodigués.

C. LE PATIENT PARTICIPE À SES SOINS

Vous participez directement aux choix thérapeutiques qui vous concernent. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance que vous choisissez librement. L'information est accessible et communiquée par les professionnels de santé de la clinique. Vous êtes un partenaire actif de l'équipe de soins afin de comprendre les différentes étapes de votre séjour à la clinique. Vous êtes invité(e) à exprimer vos besoins, vos préoccupations, nous dire ce que vous savez de votre état de santé (allergies, médicaments etc.) et nous communiquer tout élément qui peut contribuer à la qualité et à la sécurité de vos soins.

D. PRISE EN CHARGE

Renseignez-vous auprès de votre Organisme de prise en charge sur vos droits.

Les Documents à apporter



- Votre carte d'identité ou passeport en cours de validité.
- Votre adresse doit être à jour et correctement libellée.
- Dans le cas où vous êtes pris en charge par un Organisme, présentez à l'Accueil les documents relatifs à votre prise en charge (Carte, Lettre de prise en charge etc….)
- Lettre d'admission de votre Médecin Traitant.
- Si vous disposez de résultats d'examens médicaux.
- Si votre enfant est hospitalisé, veuillez apporter son carnet de santé.

E. CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Avant de procéder aux examens, prélèvements, traitements et interventions de santé, nous devons obtenir votre consentement aux soins. Un consentement libre et éclairé signifie que vous avez reçu et que vous comprenez l'information sur votre état de santé, les traitements proposés et les avantages et risques associés aux soins ou au refus d'un soin ou d'un service. Assurez-vous d'avoir bien compris n'hésitez pas à poser des questions.

Votre Identité est votre Sécurité

Contrôler sur les étiquettes et les bracelets remis à votre admission l'exactitude de :

- **Votre nom de naissance**
- **Votre nom marital**
- **Votre prénom**
- **Votre date de naissance**

et nous signaler toute anomalie

Pour votre sécurité tout au long de votre séjour et pour tout acte de soins, les professionnels de santé vous demanderont votre identité par une question ouverte (nom complet, date de naissance, adresse, etc.). En partenariat avec les patients et les familles, au moins deux identificateurs uniques vous seront demandés pour confirmation avant chaque soin. Ceci permet de s'assurer que les soins sont administrés au bon patient.

2. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES :

Vérifiez et validez l'exactitude des informations enregistrées sur la fiche d'admission. Le Surveillant Général de la Clinique est à votre écoute. Posez-lui toutes vos questions avant l'hospitalisation. Une avance financière sur les frais d'hospitalisation et d'hébergement vous sera demandée. Cette avance est calculée au prorata des soins à réaliser.

Charte du Patient Hospitalisé

1. Le Patient est libre de choisir l'établissement de santé de son choix dans la limite des possibilités de l'établissement.

2. Le personnel de la clinique garantit la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Il est attentif au soulagement de la douleur et met tout en œuvre pour assurer un bon séjour avec une attention particulière et délicate.

3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faireassister 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 qui sera spécifié par écrit.

5. L'ensemble des soins et examens dont le patient bénéficie sont consignés dans un Dossier Médical Patient. Le Dossier Patient sera correctement tenu tout au long de son séjour . Il doit être complet.

6. La personne hospitalisée à la clinique bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. En cas de décès ses ayants droit bénéficient de ce même droit.

7. Le Patient est pris en charge avec égards. Ses croyances et sa culture sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

8. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient de la clinique ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

9. Le Patient peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'il a reçu. Le Surveillant Général, le Surveillant d'Etage et le personnel paramédical sont à votre écoute et veillent à la qualité de la prise en charge et aux droits des usagers.

10. La sortie du patient est décidée par le médecin traitant. Si la personne hospitalisée décide de quitter l'établissement « Contre Avis Médical » il est informé des risques éventuels et il devra obligatoirement signer un engagement qui décharge l'établissement de toute responsabilité.

Vos Devoirs

1. Pour préserver le repos des autres patients, Il convient d'utiliser avec discrétion des appareils (radio, téléphone portable, télévision, MP3, IPOD, etc…) et de limiter lescommunications téléphoniques, en particulier tard dans la nuit.

2. Les chambres sont des espaces non-fumeurs (la clinique doit respirer la santé).

3. Vous ne devez pas vous faire apporter de l'extérieur des denrées alimentaires, des boissons et des médicaments (sauf autorisation de votre médecin).

4. Les pourboires aux personnels ne sont pas autorisés.

5. Respecter les panneaux interdisant l'accès à certains locaux (salle de soins etc…).

6. Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00.

7. Eviter les enfants en bas âges et les enfants de moins de 10 ans.

8. Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.

9. Ne pas dépasser deux visiteurs par chambre.

10. Ne pas faire de bruit.

11. La Clinique se décharge de toute responsabilité d'un objet non confié à la Caisse ou d'un objet oublié par le patient dans sa chambre. La Clinique n'est pas responsable des vols commis dans les chambres.

12. Vous devez respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

4.ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ :

L'ensemble des informations nécessaires à votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité. La clinique dispose d'une application informatique pour assurer la gestion et la numérisation de votre dossier administratif et médical (DOSSIER PATIENT). Afin de protéger la confidentialité des informations recueillies, le système informatique de la clinique est sécurisé.

5.FRAIS D'HOSPITALISATION :

Une grille de tarification est affichée à l'Accueil, à la Caisse, à la Facturation et dans les chambres.

A. LES CATÉGORIES DE CHAMBRE



- Les Chambres « SUITE »
- Les Chambres « CONFORT »
- Les Chambres « PARTICULIERES »
- Les Chambres « DOUBLE ECONOMIQUES » (deux patients par chambre)
- Les Chambres « SOINS INTENSIFS »
- Les Chambres « REANIMATION »

L'attribution des chambres est gérée par le Surveillant Général de la Clinique selon le choix du Patient, la disponibilité et selon le Dossier Patient.Toutes nos chambres sont en pension complète.

B. L'ACCOMPAGNANT

- Selon la disponibilité des chambres et la pathologie du patient, le Surveillant Général de la Clinique attribut le droit d'avoir un accompagnant.
- Pour les chambres pédiatriques (enfant de moins de 5 ans), le séjour de l'accompagnant n'est pas facturé en sus. Il est compris dans le prix de la chambre.

C. LES EXTRA

- Pour votre confort, nous vous proposons une liste d'extra.
- Les extra sont à votre charge et ne sont pas inclus dans les conventions des organismes de prise en charge.

D. LES FRAIS DES EXAMENS MÉDICAUX

- La grille de tarification est affichée dans les Réceptions de chaque Centre Médical.

E. LES HONORAIRES DU MÉDECIN

- Les honoraires du médecin sont fixés directement par le Médecin.

F. LES MÉDICAMENTS

Lors de chaque séjour au sein de la clinique, vous devez informer l'équipe de soins de l'ensemble de votre traitement même celui pris sans ordonnance (automédication etc.). Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par le médecin pendant votre hospitalisation.

- Prendre uniquement les médicaments prescrits pendant l'hospitalisation.
- Vos médicaments personnels seront confiés au personnel soignant et rangés à part dans une armoire. Vous les récupèrerez le jour de votre sortie de la clinique.
- Si vous avez des questions au sujet de votre médication, n'hésitez pas à demander des explications au personnel soignant.



6. DÉPÔT DE VOS OBJETS DE VALEURS :

Vous êtes responsable de tous vos biens et objets conservés dans votre chambre que ce soient vos effets personnels ou les objets de valeur non déposés à la Caisse et que vous conservez dans votre chambre.

Les objets qui peuvent être déposés à la Caisse :



- Les objets de petite dimension tels que les bijoux, les moyens de paiement, l'argent liquide.
- Le dépôt se fait à la Caisse qui vous délivrera un Reçu de dépôt.
- Pour le retrait de vos objets déposés à la Caisse vous pourrez les récupérer contre la remise du Reçu de Dépôt.

7. PERSONNE DE CONFIANCE :

A votre arrivée à la Clinique vous pouvez, sur votre demande, désigner une « Personne de confiance » pour la durée de votre séjour. Ce n'est pas une obligation, mais si vous avez choisi cette option il faudra communiquer à l'Accueil le nom et le prénom de votre personne de confiance qui sera le vis-à-vis direct avec le Médecin et l'Equipe paramédicale. Votre choix doit se porter sur une seule personne en qui vous avez confiance.



Les centres médicaux

À VOTRE DISPOSITION



URGENCES



LITHOTRIPSIE



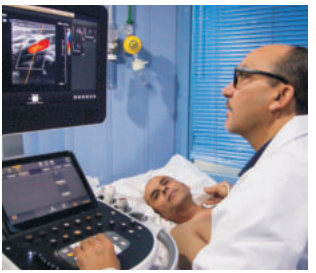
RADIOLOGIE



CATHÉTÉRISME



BLOC OPÉRATOIRE



CENTRE D'EXPLORATION CARDIAQUE



IRM



CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE



LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES



DIALYSE



ENDOSCOPIE

جراحة اليد
HAND CENTER
CENTRE DE LA MAIN
TUNIS

CENTRE DE LA MAIN



Chapitre II

VOTRE *Séjour*



1.L'ÉQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE :

Vous êtes hospitalisé dans une unité de soins. Les équipes soignantes, hôtelières, le personnel administratif et technique mettent tout en œuvre pour que vous bénéficiiez de soins et services de qualité. L'équipe qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Par leurs qualités humaines et leur professionnalisme, les médecins et l'ensemble du personnel de la clinique ont le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins. Vous pouvez les identifier grâce à leur badge et à leur tenue de travail.



2.DOSSIER MÉDICAL PATIENT :

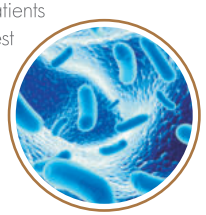
Contenu et accès : En plus du droit à l'information du patient par son médecin traitant sur son état de santé et son évolution, vous avez également accès à votre dossier médical. Votre Dossier Patient contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge (antécédents, résultats et conclusions des examens effectués à la clinique). Les informations administratives vous concernant établies lors de l'admission sont également jointes au Dossier Patient. Le personnel paramédical est à votre disposition pour toute explication.

Informatique et sécurité : Pour plus de sécurité, la clinique numérise depuis 2008 sur un logiciel informatique votre Dossier Patient. La clinique garantit la confidentialité et la protection par le secret médical de vos données personnelles médicales et administratives.



3. HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES :

L'hygiène au sein de la clinique fait partie de vos soins. L'équipe soignante et les patients contribuent directement à la qualité de vos soins par l'hygiène. L'hygiène des mains est essentielle dans la transmission de ces bactéries qui peuvent être à l'origine d'infections. Dans chaque chambre il existe une solution hydro-alcoolique.



LES RECOMMANDATIONS D'HYGIENE



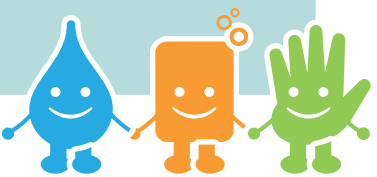
LAVEZ-VOUS LES MAINS
PLUSIEURS FOIS PAR JOUR



Précautions

Vous pouvez nous aider à promouvoir une bonne hygiène au sein de la clinique en respectant et en faisant respecter ces règles :

- Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène lorsque le personnel hospitalier vous le demande : lavage des mains, port du masque, port de blouse …
- Si vous devez subir une intervention chirurgicale sous anesthésie générale ou locale respectez rigoureusement les consignes d'hygiène précisées par le personnel soignant.
- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruit, yaourt …).
- Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs ou des plantes, ils doivent se renseigner auprès du personnel paramédical.
- Les animaux domestiques ne sont pas admis à la Clinique.



De nombreuses infections peuvent être évitées grâce à des mesures préventives d'hygiène.
Les professionnels de santé de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue d'infections.
Les infections nosocomiales sont des infections qui se déclarent durant le séjour des patients et 48h après son admission à la clinique. Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N) a été crée en février 2002.
Les hygiénistes et le personnel paramédical suivent quotidiennement les résultats des analyses médicales de chaque patient.
Le C.L.I.N. a pour mission d'organiser les actions de surveillance et de prévention des infections nosocomiales.
Les axes prioritaires veillent à assurer la qualité et la sécurité des soins délivrés à tous les patients par :

- La maîtrise du risque infectieux lié aux actes invasifs,
- La maîtrise de la transmission croisée,
- La maîtrise du risque infectieux lié à l'environnement.



UN SERVICE HYGIENE AU SEIN DE LA CLINIQUE

Une Equipe d'hygiénistes assure quotidiennement la mise en œuvre des actions de contrôle d'hygiène, sensibilisation et formation continue du personnel et des recommandations de bonne pratique .



VOTRE LINGE

Veillez à vous munir du linge de toilette et de nuit indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette : dentifrice, brosse à cheveux, brosse à dents, savonnettes, rasoir…).

4. RESTAURATION :

L'alimentation joue un grand rôle dans l'amélioration de votre état de santé. Les cuisiniers préparent d'excellents plats et pâtisseries de qualité. Les repas vous seront servis directement dans votre chambre. Toutes les catégories de chambres sont en pension complète. Ces repas répondent à un bon équilibre nutritionnel et sont préparés minutieusement par le service Restauration de la Clinique. Les menus sont adaptés à votre état de santé conformément à vos prescriptions médicales (âge, pathologie, traitement etc.). L'équipe des diététiciens effectue quotidiennement une visite entre 8h00 et 10h00 afin d'adapter votre choix du menu du jour au régime prescrit par votre Médecin. Le repas est un moment privilégié.
Ces menus répondent à trois impératifs essentiels :

1. La qualité gustative: les repas constituent un moment de plaisir
2. La qualité sanitaire: les repas répondent à des règles d'hygiène rigoureuses
3. La qualité nutritionnelle: les repas répondent à vos besoins nutritionnels personnels.

Votre régime alimentaire est différent de celui de votre Accompagnant.



HORAIRES DES REPAS JOURNALIERS

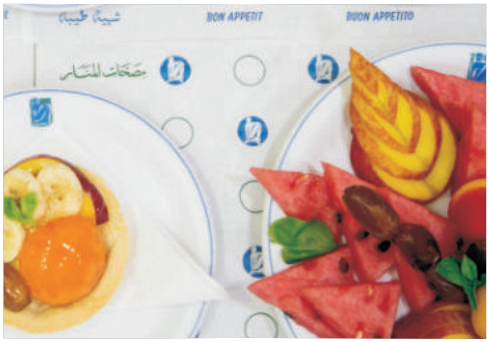
- **Petit déjeuner** **De 6h30 à 7h00**
- **Déjeuner** **De 12h00 à 14h00**
- **Goûter** **De 15h00 à 16h00**
- **Dîner** **De 18h00 à 19h00**

Vos repas, une fois livrés, doivent être consommés immédiatement. Un repas qui reste plus d'une heure dans votre chambre peut présenter un risque pour votre santé. Si vous n'avez pas pu manger, nous pouvons vous servir une collation sur votre demande. La nourriture servie par la clinique est contrôlée par une équipe de Diététiciens et d'Hygiénistes pour vous assurer un équilibre et une hygiène alimentaire.
Pour respecter votre régime, nous vous invitons vivement à ne pas apporter de nourriture de l'extérieur. Notre équipe de Diététiciens est à votre écoute pour vous expliquer votre régime.

Si vous souhaitez une collation après ces horaires, notre équipe paramédicale reste à votre écoute.









INFORMATIONS IMPORTANTES AUX PATIENTS :

Les diététiciens de la clinique en collaboration avec l'équipe des soins informent et sensibilisent le patient aux règles d'hygiène :

- Le patient doit se laver les mains avant la prise des repas.
- L'alimentation que reçoit le patient a un caractère de prescription personnelle.
- Le patient ne doit pas conserver des aliments périssables.
- L'accompagnant doit se laver les mains avant d'aider le patient à prendre son repas.

5.L'ACCUEIL DE VOS PROCHES :

HORAIRES DE VISITE

SERVICES HOSPITALIERS (Etages)	: De 12h00 à 20h00
SERVICE REANIMATION , BLOC , SOINS INTENSIFS	: De 14h00 à 16h00

RECOMMANDATIONS

Sauf avis contraire de votre médecin, les visites de vos parents ou vos amis sont les bienvenues.
Afin de ne pas perturber l'organisation des soins, il est recommandé de suivre les indications et les horaires de visites.
Pour ne pas perturber l'activité des soins, il est recommandé de :

1 - Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales,
2 - Eviter les enfants en bas âges et les enfants de moins de 10 ans,
3 - Ne pas apporter de la nourriture de l'extérieur, des boissons alcoolisées et médicaments (sauf autorisation de votre médecin)
4 - Ne pas faire de bruit,
5 - Ne pas apporter de fleurs et de plantes,
6 - Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale,
7 - Ne pas dépasser deux visiteurs par patient,
8 - Ne pas fumer dans la clinique.
9 - Pensez à respecter le repos de vos voisins : soyez discret, évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils (Radio, MP3, IPOD, Télévision, Téléphone portable…),
10 - Respectez les règles de bonne conduite vis-à-vis des autres patients et du personnel soignant et d'entretien.
11 - Prenez soin des équipements hospitaliers mis à votre disposition et respectez les horaires des visites autorisées
12 - Respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

UNE CLINIQUE ET DES CHAMBRES
SANS TABAC

Bienvenue dans une clinique qui respire

Depuis le décret n°2009-2611 du 14 septembre 2009 , il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif . La clinique doit respirer la santé. La fumée de tabac est dangereuse pour tous ceux qui respirent cette fumée y compris les non-fumeurs (fumeurs passifs) . Les patients doivent faire des efforts pour ne pas fumer. Permettez aux non-fumeurs de respirer sans risque. Respectez leur liberté.

1) UNE EXIGENCE DE SÉCURITÉ : La nature des activités d'un établissement de soins fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques surtout pour ceux qui sont alités. Un incendie sur six est dû à un mégot mal éteint. Contribuez à la prévention du risque incendie à la Clinique.

2) UNE EXIGENCE D'HYGIÈNE : Ne pas fumer contribue à la propreté et à la salubrité de tous les locaux dans le respect des patients et du personnel de la clinique. Ainsi vous participez à la réalisation des missions de prévention et d'éducation pour la santé de la clinique.

6. PRÉVENTION DES CHUTES

Votre médecin et le personnel soignant évalueront votre état physique afin de prévenir d'éventuelles chutes. Il déterminera ainsi les mesures de prévention à mettre en place s'il y a lieu. Si vous avez fait une chute par le passé, il est important de le dire à votre équipe de soins.

-Demandez de l'aide si nécessaire pour entrer dans votre lit ou en sortir ou pour utiliser les toilettes.

-Assurez-vous que l'Appel- malade est facile à atteindre.



7. SÉCURITÉ :

EN CAS D'ALERTE INCENDIE

- Prévenez immédiatement le personnel.
- Restez dans votre chambre et fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.
- Attendez pour quitter votre chambre d'être informé par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera;
- Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.
- Des plans d'évacuation incendie ainsi que des consignes de sécurité sont affichés dans votre chambre, dans les couloirs et les axes principaux.

8. LE MÉDIATEUR :

Nous dispons d'un médiateur auquel le patient peut avoir recours si celui-ci estime avoir été lésé dans un de ses droits au cours d'une prestation de soins à la clinique. Le médiateur est un intermédiaire entre le patient et le prestataire de soins lors d'une insatisfaction grave ou un conflit avec un professionnel de santé.En cas de plainte vous remplirez une fiche de dépôt de plainte en inscrivant vos coordonnées afin que le médiateur puisse répondre à votre requête et vous contacter. Adressez-vous au Surveillant Général de la clinique pour plus d'explications.

E-mail : mediation@lescliniqueslemanar.com. Il est recommandé dans un premier temps de trouver une solution à travers un dialogue. En cas de désaccord persistant, le patient peut déposer une doléance auprès du médiateur qui ira à la rencontre des médecins. Le médiateur fait preuve de neutralité et d'impartialité. Le but est de faciliter le dialogue et de restaurer la confiance entre le patient et la clinique. Néanmoins si le patient reste insatisfait et désire entamer des démarches juridiques, le médiateur l'informe sur les possibilités de recours légal, le processus de médiation prend alors fin.

9.CULTE RELIGIEUX :

Le respect de toutes les croyances religieuses des patients hospitalisés est pleinement reconnu. Cependant l'expression des convictions religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins et au fonctionnement du service.

10.TRADUCTION ET LANGUES ETRANGERES :

La clinique met à votre disposition un traducteur en Arabe, Français et Anglais afin de faciliter la communication entre le patient et le personnel de la clinique. Il suffit d'informer le service Admission.

11.PRESSE ET COURRIER



LA PRESSE :
Sur votre demande, la clinique peut vous fournir des journaux ou magazines de votre choix pendant votre séjour. La lecture facilite la détente, la récupération et vous permet de rester au courant de l'actualité.



LE COURRIER :
Le courrier vous concernant vous est distribué. Nous nous chargeons également de l'expédition de votre courrier dès qu'il est affranchi par vos soins.

12. TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION, INTERNET



TÉLÉPHONE :
Chaque chambre dispose d'un téléphone. Il suffit de contacter la Réception en composant le chiffre 9 pour vous mettre en contact avec votre interlocuteur. Les communications téléphoniques émises sont facturées.



TÉLÉPHONE PORTABLE :
En raison du risque d'interférences avec certains matériels médicaux, l'usage des téléphones portables doit être limité aux appels urgents dans le respect de la confidentialité et avec discrétion. Parlez à voix basse et limitez la durée de votre conversation.



TELEVISION ET RADIO :

Chaque chambre dispose d'une télévision avec une panoplie de chaînes gratuites : Tunisienne, Libyenne, Française et chaînes d'information.



INTERNET :
Un réseau WIFI gratuit est mis à votre disposition.



POUR PLUS D'INFORMATIONS
VISITEZ NOTRE SITE WEB
WWW.LESCLINIQUESELMANAR.COM



Chapitre III

VOTRE Sortie



1. FORMALITÉS DE SORTIE :

A. UNE DÉCISION MÉDICALE :

Le médecin qui vous a pris en charge décidera avec vous de la date de votre sortie et de ses modalités.
Vous pourrez : rentrer directement à votre domicile si votre état le permet, bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale.
Dans les deux cas, un compte rendu de votre hospitalisation comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins sera adressé à votre médecin traitant ou au médecin responsable de l'établissement de convalescence si vous devez vous y rendre.
Le Patient, sous des conditions bien précises, peut sortir de la clinique « Contre Avis Médical » en signant directement une décharge sur le Dossier Médical Patient. Cette décharge atteste que vous avez été averti des risques encourus et décharge la clinique de toute responsabilité.

B. FACTURATION ET RÈGLEMENT

A tout moment du séjour, le patient ou une personne mandatée peut demander une Pré-facture au service Facturation de la clinique pour vérification. Nos facturières et le Surveillant Général sont à votre disposition pour toute demande d'explication. Une fois la facture validée, il vous suffit de vous adresser à la Caisse pour payer et récupérer le « Billet de sortie » que vous transmettrez au Surveillant d'Etage.

C. RÉCUPÉRATION DES OBJETS DE VALEUR À LA CAISSE

Veuillez récupérer également vos objets de valeur à la Caisse en présentant le Reçu. La clinique se décharge de toute responsabilité d'un objet non confié à la Caisse ou d'un objet oublié par le patient dans sa chambre.

2. SERVICES PRATIQUES ET MOYENS DE TRANSPORT :

STATIONNEMENT ET PARKING :
Un parking gratuit est à votre disposition. Il est surveillé 24h/24h par des agents de sécurité et des caméras de surveillance.

MOYENS DE TRANSPORT :
Les hôtesses d'accueil sont à votre écoute pour vous orienter vers :
- Une société d'ambulance privée qui permet le transport des patients à mobilité réduite, patients allongés, des patients valides nécessitant un accompagnement etc.
- Vous avez le libre choix de votre transporteur.
- De nombreux taxis sont disponibles à côté de la clinique

Adressez-vous à nos hôtesses d'accueil si vous avez besoin d'un Taxi.



Chapitre IV

SYSTÈME *de Management de la Qualité*



1.VISION, MISSION ET VALEURS :

Vision: Les Cliniques EL Manar votre partenaire privilégié et votre référence de qualité pour une santé sans frontières. Exceller dans notre mission afin d'offrir à nos patients des soins et des services de qualité avec la compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Mission: Offrir des soins de haute qualité et assurer le meilleur accueil à tous nos patients dans le but de leur fournir les meilleures prestations de services qu'ils sont en droit d'attendre. Assurer une prise en charge personnalisée des patients grâce au professionnalisme et à la convivialité de nos équipes, en collaboration avec l'ensemble des parties intéressées.

Valeurs:

« Grâce à notre sentiment d'appartenance aux Cliniques El Manar, nous construisons un dialogue respectueux et professionnel tout en valorisant l'intégrité et la transparence et ceci afin d'atteindre l'excellence et la qualité des soins ».

2.CERTIFICATION QUALITÉ

Soucieux de la Qualité des prestations offertes à nos patients, le Système de Management de la Qualité des Cliniques El Manar est certifié par le BUREAU VERITAS CERTIFICATION (B.V.C) selon la norme ISO 9001 version 2015.

3.ECOUTE PATIENT ET SUGGESTION

Nous sommes attentifs à votre écoute afin de vous satisfaire et d'améliorer sans cesse votre accueil et votre prise en charge. Vos remarques et suggestions sont pour nous des opportunités d'amélioration. Des enquêtes « Satisfaction Patient » sont réalisées régulièrement. Un registre « Ecoute Patient » est également mis à votre disposition à chaque Réception d'Etage et dans les deux Réceptions principales pour noter vos remarques.



La Charte des Valeurs

01 INTEGRITE

Avoir une attitude positive, active et intègre influe directement sur la qualité du service. L'intégrité est la valeur fondamentale des CLINIQUES EL MANAR. Cette valeur guide chacune de nos pratiques professionnelles et mise sur le respect, l'honnêteté, la transparence et l'équité.

02 RESPECT

L'ensemble des parties intéressées communiquent avec respect, humanisme, tolérance et discrétion et la confiance est le ciment qui conduit une équipe à réussir. Respect et confiance sont les maîtres mots des relations que nous développons avec nos clients et partenaires. Ils sont également la clef de voûte de nos Ressources Humaines. Etre à l'écoute afin de prendre en compte chaque individualité.

03 APPARTENANCE

La valeur d'appartenance est une adhésion totale aux Cliniques El Manar, sentiment d'utilité à un groupe et de solidarité à une équipe. C'est un indicateur puissant de conviction forte et partagée et d'implication au plus haut niveau; Avoir un esprit coopératif facilite l'appartenance et la cohésion et crée une dynamique de groupe

04 TRANSPARENCE

La transparence est une valeur clé de notre culture et de notre organisation que nous déployons avec nos Clients, Médecins, Personnel et fournisseurs. Nos équipes exercent leur métier sans conflit d'intérêt avec la satisfaction d'agir justement. Cette sérénité est un gage d'efficacité et de bien-être.

05 EXCELLENCE

L'engagement pour l'excellence et la qualité est partagé par tous les acteurs et intégré aux pratiques quotidiennes dans une dynamique d'amélioration continue.



- Allo taxi	71.783.311 - 71.840.840
- Aéroport de Tunis Carthage	71.754.000 - 71.755.000 - 71.848.000
- Police secours	197
- Protection civile	198

VISITEZ NOTRE SITE WEB
WWW.LESCLINIQUESELMANAR.COM

Carnet de séjour



Ces lignes blanches sont pour vous . . .

Ces lignes blanches sont pour vous . . .

Ces lignes blanches sont pour vous . . .

Les Cliniques El Manar

Rue Habib Chatti 2092 El Manar Tunis, Tunisie

VISITEZ NOTRE SITE WEB
WWW.LESCLINIQUESELMANAR.COM

Clinique El Manar :
TEL : (00216) 71 885 000
FAX : (00216) 71 884 100

Clinique Cardio-vasculaire El Manar :
TEL : (00216) 71 875 000
FAX : (00216) 71 873 000

Clinique Esthétique El Manar :
TEL : (00216) 70 555 999
FAX : (00216) 71 870 570

E-mail : contact@lescliniqueselmanar.com