



Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône





Ma santé, ma sécurité

Mes priorités



01

JE VÉRIFIE

JE VÉRIFIE MES DONNÉES D'IDENTITÉ

- ✔ Je présente mes documents d'identité au bureau des entrées.
- ✔ Je garde mon bracelet d'identité et vérifie les informations qui y figurent.
- ✔ Je vérifie que ma bonne identité est notée sur tous les documents que l'on me remet.
- ✔ Je donne mon identité avant tout acte, examen ou transfert

JE RENSEIGNE ET VÉRIFIE MON DOSSIER MÉDICAL

- ✔ J'indique les coordonnées de mon médecin traitant.
- ✔ Je signale toutes mes allergies.
- ✔ Je relis mes compte-rendus médicaux et je signale les erreurs.
- ✔ Je crée et alimente mon espace numérique de santé.
- ✔ J'utilise uniquement une messagerie sécurisée pour mes informations médicales

02

JE M'IMPLIQUE

JE SOLLICITE LES ÉQUIPES MÉDICALES ET SOIGNANTES POUR MIEUX COMPRENDRE MA PRISE EN CHARGE ET DONNER MON CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

JE MAITRISE AUTANT QUE JE PEUX LES RISQUES INFECTIEUX

- ✔ Je respecte et je fais respecter par mes proches les précautions standards : friction des mains avec de la solution hydro-alcoolique, port du masque en cas de toux ou signes respiratoires.
- ✔ Je demande des explications et je respecte les précautions particulières en cas d'affichage spécifique à l'entrée de ma chambre.
- ✔ Je me fais vacciner si mon médecin me le conseille.

JE SÉCURISE MON TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX

- ✔ Je viens avec toutes mes ordonnances.
- ✔ Je signale tous les médicaments que je prends (même les somnifères, l'homéopathie, les calmants, les collyres).
- ✔ A mon arrivée, je confie mes médicaments personnels aux infirmières. Cela évitera de prendre deux fois mon traitement ou de prendre des médicaments dangereux dans mon état de santé actuel.

03

JE M'EXPRIME

JE M'INFORME

- ✔ Je lis le livret d'accueil du CHIAP et les documents qui me sont remis.
- ✔ Je consulte les affichages.
- ✔ Je regarde la chaîne d'info du CHIAP gratuitement sur ma TV.

JE CONNAIS MES DROITS

- ✔ Je peux désigner une personne de confiance.
- ✔ Je peux rédiger mes directives anticipées.
- ✔ Je laisse mes objets de valeurs à mon domicile ou les dépose aux bureaux des entrées.
- ✔ Je peux demander accès à mon dossier médical : dossier-medical@ch-aix.fr.
- ✔ Je donne mon avis en remplissant les questionnaires de satisfaction qui me seront remis ou envoyés par mail (e-Satis).
- ✔ Je signale tout évènement indésirable que je constate soit auprès des professionnels de l'établissement soit directement sur le site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.
- ✔ Je peux faire une réclamation : reclamation-usager@ch-aix.fr.

JE PEUX RENCONTRER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- ✔ Je peux me rendre à la **Maison des Usagers** (MDU), dans le hall principal du Centre Hospitalier du Pays d'Aix. La MDU est ouverte du lundi au vendredi, de 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00. Tél. : 04 42 33 99 81.
- ✔ Je recherche le nom des représentants des usagers du CHIAP :
 - soit auprès de la Maison des Usagers
 - soit en consultant l'affiche de la **Commission des Usagers** (CDU) diffusée dans chaque service.



www.ch-aix.fr



@HôpitalAixPertuis



Livret d'accueil du CHIAP



Direction Qualité Gestion des Risques CHIAP - Maquette Service Communication - Novembre 2024 - Version 2 - DIR/COM/AD/596

Retrouvez ce livret aux formats PDF et AUDIO sur notre site Internet

Le livret d'accueil audio est le fruit d'un travail participatif réalisé par des bénévoles de l'association des donneurs de voix de La Bibliothèque Sonore du Pays d'Aix, membre de la Maison des Usagers.



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier Intercommunal Aix-Pertuis (CHIAP)*.

Les équipes du Centre Hospitalier sont heureuses de vous accueillir pour prendre soin, avec vous, de votre santé. Tous les professionnels sont mobilisés pour vous assurer des soins et un accompagnement de qualité répondant à vos besoins et vos souhaits.

Ce livret d'accueil a pour but de vous apporter toutes les informations utiles concernant le déroulement de votre séjour, les accompagnements et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes et celles de vos proches, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis durant votre séjour et répondre à l'enquête nationale qui vous sera envoyée par mail quelques semaines après votre sortie, ou encore nous contacter si vous le souhaitez.

Le CHIAP vous remercie pour votre confiance.

Francis SAINT-HUBERT
Directeur du Centre Hospitalier
Intercommunal Aix-Pertuis



Dr Yves RIMET
Président de la Commission
Médicale d'Établissement

**Le Centre Hospitalier Intercommunal Aix-Pertuis (CHIAP) est composé du Centre Hospitalier du Pays d'Aix, du Centre Roger Duquesne, du Centre d'Action Médico-Social Précoce (CAMSP) et de l'Hôpital de Pertuis. Il comprend également deux Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire au sein du Centre Pénitentiaire d'Aix-Luyne.*

Conciergerie
Chambre individuelle

Le Centre Roger Duquesne, le CAMSP et la plupart des services disposent de leur propre livret d'accueil.

Les labels du CHIAP :



26000



Sommaire

- 3 > Présentation de l'établissement
- 8 > Votre hospitalisation
- 17 > Nos engagements
- 24 > Vos droits
- 29 > Vos devoirs
- 31 > Numéros utiles
- 32 > Charte du patient hospitalisé

Photos : CHIAP, Yann Villaret, Gabrielle Voinot
DIR/COM/AD/006 - Janvier 2025



Un établissement de référence sur le territoire



Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier
et Universitaire
des Bouches-du-Rhône

Le CHIAP est un établissement membre du
Groupement Hospitalier et Universitaire
des Bouches-du-Rhône



Plans des sites



Centre Hospitalier du Pays d'Aix (1)

Avenue des Tamaris 13097 Aix-en-Provence Cedex 1

Hôpital de Pertuis (2)

58 rue de Croze BP 110 84123 Pertuis Cedex

Centre Roger Duquesne (3) Etablissement gériatrique

3, Chemin de la Vierge Noire 13097 Aix-en-Provence Cedex 2

Centre d'Action Médico-Sociale Précoce, CAMSP (4)

5, Chemin de la Vierge Noire 13097 Aix-en-Provence

Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire (5)

Centre pénitentiaire d'Aix-Luynes



L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires dans le cadre du plan Vigipirate et de ses différents niveaux d'alerte (contrôle renforcé des accès, contrôle des sacs et effets personnels...).



Pour des raisons de sécurité des biens et des personnes, les sites du CHIAP sont placés sous vidéosurveillance. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant. Pour tout renseignement, s'adresser au chef d'établissement. Tél : 04 42 33 50 00 (standard)

**Un établissement accessible**

Le site d'Aix-en-Provence dispose d'un **parking pour les visiteurs** d'une capacité de 250 places.

L'entrée est située sur l'Avenue des Tamaris.

Il est ouvert tous les jours, de 6h00 à 23h00.

La sortie est possible jusqu'à minuit.

Le stationnement est payant et se fait par carte bancaire uniquement.

Des places de stationnement sont réservées aux personnes à mobilité réduite au 1^{er} niveau.

Le stationnement longue durée est possible.

Des parkings à proximité des sites sont également à votre disposition (parking relais Haut de Brunet et parking Pasteur notamment).

Le **parking 2 roues** est situé sur le parvis d'entrée (côté Avenue Pontier).

Le **dépose minute** et la **station de taxi** sont situés à l'entrée du site, Avenue Pontier.

De nombreuses lignes de bus desservent le site : 7, 10, 11, 12, M2 et M3.



Sur le site de Pertuis, vous pouvez stationner gratuitement sur le **parking de la Dévalade**,

à proximité immédiate de l'hôpital. Le **parking de Croze** est situé au 2 Bd Jules Ferry.

Un **parking 2 roues** est à votre disposition dans la cour d'honneur du site.

Les lignes 100, 104 et 106 desservent l'hôpital de Pertuis.

Vous pouvez accéder au **Centre Roger Duquesne** soit avec votre véhicule personnel (le site dispose de deux parkings) soit par bus (Lignes A, 9 et 26).

**Quelques chiffres clés** (données 2023)

54

Services médico-chirurgicaux
et médico-techniques

954

lits et places

3 066

agents médicaux et non médicaux

€ 285

M€ de budget de
fonctionnement

148 805

consultations externes publiques

70 160

séjours

40 135

entrées en hospitalisation
traditionnelle

153 848

journées d'hospitalisation complète

2 175
accouchements dont
680 sur le site de Pertuis

74 057

passages aux Urgences soit
202 admissions/jour



▶ Les professionnels à votre service

▶ L'équipe médicale

Les **médecins** sont amenés à vous examiner et à vous soigner. C'est auprès d'eux ou de leurs collaborateurs que vous obtiendrez les renseignements relatifs à votre état de santé et les certificats médicaux nécessaires.

Les **sages-femmes** vous accueillent à la maternité, sur le site d'Aix et sur le site de Pertuis, et assurent votre prise en charge médicale et psychologique avant, pendant et après la grossesse. Les membres de l'équipe médicale recevront votre famille ou la personne de confiance aux jours et heures indiqués par le secrétariat médical du service. Les médecins du service peuvent aussi s'entretenir avec votre médecin traitant à propos de votre état de santé.

▶ L'équipe soignante

Le **cadre supérieur de santé** a pour mission de coordonner et d'organiser les prestations de soins et d'activités paramédicales de plusieurs services.

Le **cadre de santé** est chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement d'une unité de soins. Il est à votre écoute pour recueillir vos demandes et répondre à vos interrogations. Il encadre les infirmier(ère)s, les aide-soignant(e)s, les auxiliaires de puériculture ainsi que les agents des services hospitaliers.

Les **infirmier(ère)s et infirmier(ère)s spécialisé(e)s** réalisent les soins infirmiers qui vous sont nécessaires. Dans plusieurs services, les **infirmier(ère)s en pratique avancée (IPA)** apportent leur expertise et participent à votre prise en charge et à votre suivi, en étroite collaboration avec votre médecin référent, l'équipe médicale et l'ensemble des professionnels.

Les **puéricultrices** accueillent et apportent les soins à votre enfant.

Les **infirmier(ère)s anesthésistes et infirmier(ère)s de bloc opératoire** vous prennent en charge lors d'une intervention chirurgicale.

Les **aide-soignant(e)s ou les auxiliaires de puériculture** assurent, sous la responsabilité de l'infirmier(ère) ou de la sage-femme, les soins d'hygiène et de confort. Ils (elles) peuvent vous aider à réaliser les actes de la vie quotidienne.

Les **brancardier(e)s** vous aident, vous accompagnent et vous orientent dans vos déplacements au sein de l'établissement.

Les **agents des services hospitaliers** assurent et veillent à l'entretien et au nettoyage de votre chambre.

> Le personnel social

Le service social est à votre disposition pour vous aider dans la résolution de vos difficultés administratives, sociales et familiales.

Les assistants sociaux vous aident dans l'accès à vos droits, à protéger les personnes vulnérables, dans l'organisation de votre sortie à domicile et/ou en établissement.

Ils sont répartis sur l'ensemble des services des trois sites principaux.



> Comment reconnaître le personnel ?

Le personnel est identifiable grâce à sa tenue nominative précisant la fonction.

En règle générale, dans le service :

Blanc	Personnel médical, personnel infirmier, cadre de santé, brancardier, ambulancier
Bleu ciel	Personnel de réanimation
Bleu	Agent des services hospitaliers qualifié
Vert clair	Personnel de néonatalogie Personnel d'hémodialyse Aide-soignant
Vert foncé	Personnel du bloc opératoire et des endoscopies digestives Personnel de stérilisation
Rose	Auxiliaire de puériculture Aide-soignant
Jaune	Stagiaire

> Les autres intervenants

Les **hôte(sse)s d'accueil** vous orientent et vous informent.

Le **personnel du bureau des entrées** réalise votre admission et vous oriente sur votre parcours.

Les **secrétaires médicaux** effectuent le suivi administratif de votre dossier médical, vous aident et vous informent dans vos démarches administratives en vue de la facturation de votre venue.

Au quotidien, de nombreux autres personnels spécialisés mettent leurs compétences à votre service pour le bon fonctionnement de votre prise en charge : **masseurs-kinésithérapeutes, diététicien(ne)s, psychologues, orthophonistes, manipulateurs en électro-radiologie, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie, administratifs, techniques et logistiques (cuisiniers, agents techniques, agents de sécurité, agents de la salubrité (déchets, entretien extérieur) ...**





> Situation et horaires d'ouverture des bureaux des entrées

Site d'Aix

- > Dans le hall Jacques de la Roque, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h00
- > Dans le hall de la Maternité, du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00

Site de Pertuis

- > Dans le hall d'entrée, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.

Centre Roger Duquesne

- > Dans le hall d'entrée, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.



Votre admission ou préadmission

Si vous avez reçu un SMS de l'hôpital, l'admission peut être réalisée, avant votre venue, depuis votre domicile grâce au portail patient DIGIHOSP (QR Code d'accès direct).



Les justificatifs suivants sont à déposer sur la plateforme avant votre venue ou au bureau des entrées le jour même, 30 minutes avant votre arrivée :



+



= 1 dossier médical

- **Un justificatif d'identité** (Passeport ; Carte Nationale d'Identité ; titre de séjour ; livret de famille pour les enfants en sus de la pièce d'identité du responsable légal de l'enfant si ce dernier n'a pas de pièce d'identité personnelle).
- Si vous êtes assuré social : **votre n° de Sécurité Sociale.**
- Si, en outre, vous êtes affilié à un organisme **complémentaire santé** (mutuelle) : votre carte d'affiliation recto-verso valide (date des soins comprise durant la date de validité des droits).
- Si vous venez pour la première fois ou que vous ne bénéficiez pas d'une couverture sociale complète (prise en charge à 100% par la Sécurité Sociale ou Sécurité Sociale et organisme complémentaire santé) : vous devez vous rendre au bureau des entrées le jour de votre venue.

Pensez à communiquer votre adresse mail et votre numéro de portable à votre admission : un questionnaire de satisfaction national vous sera adressé à la suite de votre séjour.

> Où se font les formalités d'admission ?

Vous serez renseigné sur l'antenne du bureau des entrées rattachée à votre service :

- par les hôtesse/hôtes d'accueil situé(e)s dans le hall,
- par le/la secrétaire du service,
- par le personnel du service.

Si vous avez besoin de renseignements complémentaires, contactez le bureau des entrées au 5007 en interne ou au 04 42 33 50 07 de l'extérieur.

Si vous avez des questions relatives à la facturation, contactez le service de facturation rattaché au bureau des entrées au 04 42 33 98 41, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00.



Situations particulières

> Vous êtes admis par le service des urgences

Vos proches sont prévenus si vous le désirez.

Dès que possible, il vous est demandé, à vous ou à votre famille, de vous rendre à l'accueil des Urgences afin de réaliser les démarches administratives nécessaires à votre dossier.

> Vous êtes hospitalisé à la suite d'une consultation à l'hôpital

Dans ce cas, il s'agit d'une hospitalisation programmée.

Vous devez faire les démarches administratives avant votre hospitalisation, auprès du bureau des entrées.

> Les mineurs

L'admission des mineurs est prononcée à la demande des parents, du tuteur le cas échéant, ou de l'autorité judiciaire sauf exceptions prévues par la loi.



Votre identité protégée :

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des entrées que votre identité ne soit pas révélée à un tiers durant votre séjour.

> Horaires de la PASS, Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Service d'accueil de toute personne en difficulté d'accès aux soins et de couverture d'Assurance maladie

Site d'Aix

> Aux Urgences Adultes

lundi, mercredi et jeudi
de 13h30 à 16h30

et mercredi matin
de 9h00 à 12h30

Secrétariat : 04 42 33 50 18

Assistante sociale : 04 42 33 97 05

Site de Pertuis

> Bureau des assistantes sociales - Sur rendez-vous
PASS généraliste : 04 90 09 43 97
PASS maternité : 04 90 09 43 05

L'accueil du service social (04 42 33 50 18) et les assistants sociaux de la PASS sont disponibles en dehors des permanences PASS pour les patients ayant besoin de soins urgents.

Votre séjour

> Chambre particulière

Vous pouvez faire une demande de chambre individuelle auprès du service de conciergerie Happyt'al. Cette demande sera honorée sous réserve des disponibilités et priorités du service.

Pour obtenir plus d'informations et le formulaire de demande, adressez-vous aux concierges, dans le hall d'accueil Jacques de la Roque, ou directement en ligne, grâce à notre formulaire 100% sécurisé, simple et rapide à remplir :

<https://www.ch-aix.fr/sejour/votre-hospitalisation/chambre-individuelle/>



> Ce que vous ne devez pas oublier dans votre valise

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels :

-   Des serviettes de toilette
-   Des gants de toilette
-   Des pyjamas ou chemises de nuit en quantité suffisante selon la durée du séjour
-   Une paire de pantoufles
-   Une trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, peigne, mousse à raser, rasoir...)
-   Des bouchons d'oreilles éventuellement
-   Une boîte ou étui pour les prothèses auditives et dentaires, les lunettes et les lentilles
-   Des tenues de ville et chaussures pour tous les services du Centre Roger Duquesne ainsi que le long séjour (USLD) et Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) de Pertuis
-   Le trousseau pour le bébé en maternité

Livret d'accueil de la maternité :

Pensez à prendre votre carte d'identité, votre carte vitale, votre mutuelle ainsi que les anciens résultats d'examen.

Ne prenez pas d'objets de valeur avec vous, ni bijoux, ni argent, ni chéquier...



> Dépôts de valeurs et objets de valeur

N'emportez avec vous que les objets qui vous sont indispensables. **Si vous décidez de garder vos biens, vous en restez responsable en cas de perte ou de vol.**

Sur les sites d'Aix et de Pertuis, vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur (bijoux, argent, chèquiers, cartes bancaires) dans un coffre situé au bureau des entrées et ce de 8h00 à 17h00.

Vos valeurs seront ensuite transférées dans le coffre du Trésor Public (DGFIP), situé au niveau 1 du bâtiment Pasteur sur le site d'Aix. La récupération du numéraire déposé se fera obligatoirement par virement bancaire.

Accès « Personnes à Mobilité Réduite » à proximité



> Les repas



Le repas d'un patient hospitalisé est un acte de soin à part entière ! A ce titre, les équipes médicales, en collaboration avec les diététiciens, veillent à ce que vos menus soient les plus adaptés à votre état de santé. Pendant votre hospitalisation, un régime adapté (qualité, texture...) vous est prescrit et régulièrement ré-évalué. Il pourra aussi vous être proposé de rencontrer un(e) diététicien(ne) pour prendre en compte des particularités nutritionnelles. **N'oubliez pas de signaler les éventuelles allergies alimentaires.**

Au CHIAP, un **Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)** réunit tous les acteurs de l'Alimentation-Nutrition : les cuisiniers, les diététicien(ne)s, le service restauration, la pharmacie, les soignants et les médecins impliqués dans la nutrition. Le CLAN a pour vocation de veiller à la qualité de l'ensemble de la prestation Alimentation-Nutrition et de favoriser toutes les améliorations en la matière.



Petit-déjeuner, de 7h30 à 8h00
Déjeuner, de 12h00 à 12h30

Des **goûters** sont proposés aux patients qui présentent des besoins spécifiques

Dîner, de 18h00 à 18h30 (site d'Aix)
 et de 18h30 à 19h00 (site de Pertuis).

Les heures de repas peuvent être cependant tributaires de l'organisation des soins interne du service.

> La gestion des médicaments pendant votre séjour

Lorsque vous être hospitalisés, **munissez-vous de toutes vos ordonnances en cours** (médecin généraliste, spécialiste, somnifères, collyres, homéopathie, ...).

Si vous êtes venu avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre à l'infirmière, qui les stockera de manière sécurisée, pendant la durée de votre hospitalisation.

N'apportez que des médicaments dans leur boîte d'origine, sans dépasser une boîte par spécialité. N'apportez pas votre pilulier.

Pendant votre hospitalisation, votre traitement est fourni par la pharmacie de l'hôpital.

Le médecin qui s'occupe de vous adapte votre traitement aux modifications de votre état de santé. Exceptionnellement, vos médicaments personnels peuvent être utilisés si la pharmacie de l'hôpital n'en dispose pas. Ils doivent impérativement être (re)prescrits dans votre dossier informatisé, par le médecin hospitalier, qui vérifie leur compatibilité avec le reste de votre traitement. Ils vous sont donnés

par l'infirmière, qui trace la prise dans votre dossier.

L'ensemble de l'équipe de soin, IDE, médecins et pharmaciens, savent donc exactement les médicaments qui vous ont été administrés.

Ne gardez pas de médicaments dans votre chambre. Ne prenez que les médicaments prescrits par le médecin et donnés par

l'infirmière, y compris les médicaments pour dormir, l'homéopathie, les médicaments à base de plantes, les collyres, ou les médicaments apportés par votre entourage.

A la fin de l'hospitalisation, le médecin de l'unité rédige une **ordonnance de sortie** tenant compte de votre nouvel état de santé.

Le traitement prescrit peut être différent de celui que vous aviez lors de votre entrée.

Vos médicaments personnels vous seront restitués à la sortie, s'ils vous sont toujours prescrits. Avec votre accord, les médicaments qui ont été arrêtés pendant votre séjour seront détruits par l'hôpital.

► Les prestations TV, WiFi, téléphonie

Sur chacun des sites, les chambres sont équipées d'un téléviseur et d'un accès WiFi soumis à un abonnement. La demande de mise en service d'un téléviseur et de prêt de télécommande ou d'un casque d'écoute ainsi que la demande d'accès au Wifi se font auprès du prestataire Hoppen Services :

- > Par téléphone en composant le 9003 en interne ou le 04 42 33 90 03 en externe (paiement par carte bancaire pour plus de rapidité).
- > Sur le site d'Aix, auprès de l'hôtesse du prestataire, dans le hall principal de l'hôpital, de 8h00 à 18h30, tous les jours (du lundi au dimanche et y compris les jours fériés).
- > Sur le site de Pertuis, un accueil est assuré de 8h00 à 18h30 y compris les week-ends.
- > Au Centre Roger Duquesne, lors de permanences, les mardis journée et les jeudis après-midi.



Retrouvez le livret d'accueil, toutes les infos utiles et l'actualité de l'établissement sur les téléviseurs dans les chambres en sélectionnant les onglets :

- « Mon livret d'accueil »
- « Télévision » puis « Mon Hôpital TV », chaîne interne du CHIAP, accessible même sans abonnement aux services TV.



Une ligne téléphonique personnelle est également à votre disposition. Vous pouvez, dans tous les cas, recevoir une communication (numéro direct affiché à la tête de votre lit). Pour pouvoir téléphoner à l'extérieur, vous devez faire ouvrir une ligne auprès des hôte(sse)s du hall d'accueil principal. Sur le site de Pertuis, veuillez-vous adresser au bureau des entrées.

► Le courrier

Il est distribué du lundi au vendredi (sauf jours fériés) dans les services. Conseillez à vos correspondants de mentionner votre service d'hospitalisation sur les courriers qu'ils vous adressent.



► L'accueil en langue étrangère et en langue des signes

Vous parlez une langue étrangère et ne maîtrisez pas la langue française ? Vous êtes malentendant ? L'établissement a la possibilité de faire appel à un interprète qui pourra vous aider dans votre parcours à l'hôpital.

► L'accessibilité

Ascenseurs, rampes, fauteuils roulants, places de parking réservées. Des fauteuils roulants sont disponibles dans le hall d'accueil du site d'Aix et à proximité du bureau des entrées du site de Pertuis. Il vous sera demandé de laisser une pièce d'identité en caution aux hôte(sse)s d'accueil.

► Les visites

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00, sauf dans certains services et/ou sous certaines conditions.

Les règles d'hygiène des mains (friction hydro-alcoolique) sont à respecter pour tout visiteur. Pour un visiteur malade ou fragile, il est conseillé de reporter la visite. Si cela n'est pas possible, le port du masque chirurgical est obligatoire.

Dans certains services, un accompagnant peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Renseignez-vous auprès du cadre du service. Des repas, à titre payant, peuvent lui être servis. Pour cela des tickets doivent être achetés au préalable au Trésor Public situé au niveau 1 du bâtiment Pasteur.



> Les autres services à disposition

La **caféteria du site d'Aix** (Médiance) est située dans le hall d'accueil principal. Elle dispose d'une grande terrasse extérieure. Vous y trouverez journaux, fleurs, jouets, cadeaux et les effets de première nécessité (brosse à dent, etc.). Elle vous accueille du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 et le week-end et les jours fériés de 11h00 à 18h00.

En partenariat avec la société **happytal**, l'hôpital propose également un **service de conciergerie** pour faciliter le quotidien des patients et des usagers. Cela permet aussi aux proches de témoigner de leur affection à travers des petites attentions à distance. Que le séjour à l'hôpital soit imprévu ou programmé, les services proposés par cette conciergerie peuvent s'adapter à vos besoins. Les produits et services sont directement livrés en chambre, à des tarifs équivalents à ceux pratiqués à proximité de l'hôpital. Vous pouvez commander :

- > au comptoir happytal, situé dans le hall d'accueil du site principal d'Aix-en-Provence, à proximité de la caféteria. Le comptoir est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h, hors jours fériés.
- > ou directement auprès des concierges, reconnaissables par leur polo rose par téléphone au 04 84 49 28 69, par e-mail à ch-aix_en_provence@happytal.com ou bien directement sur le site internet www.happytal.com.

Des distributeurs de boissons et de sandwiches sont à votre disposition dans les divers halls d'accueil des sites.

En pédiatrie, une école, une salle de jeux et une terrasse permettent aux enfants de continuer à étudier ou à se distraire.

Les enfants hospitalisés dans d'autres services que la pédiatrie peuvent y accéder.





> Des espaces verts et de détente

Des espaces verts de détente sont à votre disposition.

> Sur le site d'Aix : à l'entrée de l'établissement (devant l'aile Jacques de la Roque), à l'entrée du Pôle Femme-Enfant et à proximité de l'aile Peiresc (jardin thérapeutique).

> Sur le site de Pertuis : dans la cour d'honneur, à l'entrée de l'hôpital.

> Au Centre Roger Duquesne : très grand jardin arboré avec terrasse et jardin thérapeutique.

Les jardins thérapeutiques sont récents : ils ont pu voir le jour grâce aux soutiens de généreux donateurs durant la crise épidémique Covid.

> Le culte

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite sur votre demande.

Vous pouvez les contacter directement en téléphonant en interne au poste 9042 ou au 04 42 33 90 42 en externe ou par l'intermédiaire du cadre du service.

> Les associations

La Maison des Usagers (MDU) du CHIAP regroupe des associations de patients et d'aïdants bénévoles.

Située dans le hall principal du site d'Aix, elle est :

> un espace d'accueil et d'information pour les associations, les usagers de l'hôpital, patients et proches ;

> un service ressource pour les patients et leurs proches : une écoute, un conseil, des documents d'information, dans le respect de la confidentialité ;

> un lieu d'animations organisées par les bénévoles des associations en petits groupes ou ouvertes sur le Hall (Journées thématiques, dépistages, information ciblée...);

> un réseau d'échanges et de collaboration entre associations et acteurs hospitaliers.

La MDU est ouverte du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00 (Samedis, dimanches et jours fériés sur RDV) - Tél : 04 42 33 99 81

Consultez le livret de la MDU en flashant le QR code ci-après :



Parmi les associations de bénévoles :

> les Blouses Roses, également membres de la MDU, assurent animations et ateliers dans divers services ;

> les Visiteurs des Malades Hospitalisés dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH) assistent les personnes isolées.

Votre sortie

> L'organisation de votre sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service.

Les éléments indispensables à la poursuite de vos soins, tels que les ordonnances, les certificats médicaux et une lettre de liaison vous seront remis dans le service lors de votre départ.

Ils seront également adressés à votre médecin traitant et, sauf cas particuliers ou opposition de votre part, disponibles dans votre Dossier médical Partagé (DMP) et votre Espace Numérique de Santé (ENS).

Le service social peut vous aider à organiser votre retour à domicile (aide-ménagère, repas à domicile) ou votre transfert vers une structure médicalisée (rééducation, moyen séjour, convalescence...).



Pensez à :

- > **Renseigner le questionnaire de sortie du CHIAP**
(et à « liker » sur les réseaux sociaux de l'hôpital !)
- > **Régulariser votre situation au Bureau des Entrées**
(carte mutuelle, dépôt de valeur, autres frais)
- > **Récupérer toutes vos affaires ! y compris les objets de valeurs éventuellement déposés au coffre**

Si votre hospitalisation a été de courte durée, vous pourrez retirer vos objets de valeur auprès du **bureau des entrées de 8h00 à 17h00**. Sinon, vous pouvez les récupérer auprès du **Trésor Public** situé dans le bâtiment Pasteur au 1^{er} étage (accès par ascenseur), **de 8h30 à 12h00** sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité et du bordereau (et de la procuration et du bordereau complémentaire si nécessaire).

La démarche est similaire pour le retrait au niveau du bureau des entrées.

Attention, le bureau des entrées étant fermé le week-end et les jours fériés, n'oubliez pas d'anticiper votre sortie et votre retrait de valeurs en amont !

Lors de la sortie d'un mineur, la personne qui en est responsable (parent ayant l'autorité parentale, tuteur, ou le cas échéant personne majeure autorisée) doit être présente et munie d'une pièce d'identité et du livret de famille.

> La sortie contre avis médical

Si vous souhaitez quitter l'établissement par vos propres moyens et sans l'accord de l'équipe médicale, vous devez signer une déclaration attestant que vous avez été informé des risques encourus.

➤ Les frais d'hospitalisation

Ils se composent de :	A quoi ça correspond ?
Frais de séjour, liés aux soins	Coût des soins (examens, médicaments, personnel...) fixés annuellement par le gouvernement et l'Agence Régionale de Santé. De manière générale, ces frais sont pris en charge à 80% par votre caisse d'Assurance Maladie. Les 20% restants (le « ticket modérateur ») doivent être réglés par votre mutuelle ou à défaut par vous-même.
Forfait journalier, lié à l'hébergement	Dû par toute personne admise en hospitalisation complète, y compris pour le jour de sortie. Il vous incombe, même si votre séjour est couvert en totalité par votre caisse d'Assurance Maladie, excepté si votre mutuelle le prend en charge.
Supplément de tarif pour chambre particulière (sur demande)	Les prix des journées d'hospitalisation sont affichés dans chaque chambre ainsi qu'aux différentes antennes du bureau des entrées et des sorties.
Soins dans le cadre de l'activité libérale	Les praticiens hospitaliers à temps plein peuvent avoir une activité privée (<i>articles L 6154-1 à L6154-7 du Code de la Santé Publique</i>). Si vous choisissez de recevoir des soins dans ce cadre, le médecin doit vous informer du montant des honoraires que vous lui verserez et du mode de paiement dans le cadre du secteur privé.



➤ Les transports

Pour regagner votre domicile ou pour vous rendre dans un autre établissement, vous pourrez soit :

- > Partir par vos propres moyens (véhicule personnel, transports en commun, taxi)
 - > Si votre état de santé le nécessite et sur prescription médicale uniquement, faire appel à un transport sanitaire (VSL ou ambulance).
- Dans ce cas, un bon de transport vous sera remis dans le service pour obtenir la prise en charge des frais engagés par votre caisse d'Assurance Maladie. Vous avez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport.



Notre engagement dans une prise en charge et des soins de qualité

Les professionnels du CHIAP sont engagés depuis plus de 20 ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients. Soucieux d'assurer votre sécurité et de recueillir votre satisfaction, l'établissement a inscrit sa politique qualité comme une composante essentielle de son projet d'établissement.

La direction de la qualité, des usagers, de la recherche et de la communication est chargée de promouvoir et de coordonner cette démarche d'amélioration permanente.

➤ Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Pour mesurer les améliorations de l'établissement, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont recueillis périodiquement. Ces enquêtes portent sur différents éléments du dossier des patients. En fonction des thèmes examinés, votre dossier pourra être étudié par des professionnels de santé de l'établissement afin de vérifier la qualité du recueil des informations, les éléments de la prise en charge de certaines pathologies, etc. Les résultats de ces analyses sont transmis de façon totalement anonyme à la HAS. Si vous ne souhaitez pas que votre dossier fasse l'objet de ce programme, vous êtes invité à le signaler au cadre de santé du service.



Le CHIAP met à votre disposition les résultats de ces indicateurs Qualité et Sécurité des Soins.

Ils sont affichés dans les lieux d'accueil de l'établissement, consultables sur notre site internet via le QR code ou sur le site de la HAS rubrique Qualiscope : www.has-sante.fr.



➤ Les procédures de certification HAS et d'évaluation externe médico-sociale

La procédure nationale de certification est conduite tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS), autorité indépendante à caractère scientifique. Elle vise à vérifier que les bonnes conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge des patients sont assurées dans tous les établissements de santé de France qu'ils soient publics ou privés. Les différents rapports de certification du CHIAP sont rendus publics et consultables sur les sites : www.has-sante.fr et sur le site du CHIAP : www.ch-aix.fr/qualité/certification.

Le secteur médico-social du CHIAP (Centre Roger Duquesne (CRD) et Centre d'Action Médico-Social Précoce (CAMSP)) est également soumis à une procédure d'évaluation externe. Ces démarches indépendantes d'évaluation permettent de s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés aux patients et aux résidents et permettent d'apprécier la dynamique d'amélioration continue mise en œuvre.

➤ Notre engagement pour le respect de la dignité de la personne



La bientraitance repose sur le respect de la dignité d'une personne. C'est une démarche collective qui vise le meilleur accompagnement possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Le personnel bénéficie régulièrement de formations à la bientraitance et au respect de l'éthique à l'égard des personnes accueillies. La direction donnera les suites appropriées à tout acte de maltraitance dont elle pourrait avoir connaissance. Si tel est le cas, il ne faut pas hésiter à en parler selon les cas au chef de service ou au cadre du service, au chef d'établissement ou si vous l'estimez nécessaire en contactant le numéro de signalement de négligence ou maltraitance ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 : le **3977**. Vous pouvez également joindre l'Agence Régionale de la Santé PACA ou le Procureur de la République.

➤ Accompagner les professionnels dans leur réflexion éthique

Un comité d'éthique se réunit périodiquement pour discuter des différents problèmes éthiques qui pourraient survenir et tout particulièrement ceux soulevés par la fin de vie et l'obstination thérapeutique déraisonnable. C'est une instance consultative et indépendante qui peut être saisie par tout membre du personnel qui aurait besoin d'un avis ou d'une recommandation.

➤ Notre engagement en faveur des personnes vulnérables

Les personnes âgées : le CHIAP intègre dans sa politique de soins une démarche de prévention et de préservation de l'autonomie des personnes âgées. Afin d'améliorer leur prise en charge et de mieux les orienter, le service des urgences d'Aix est doté d'infirmier(ère)s spécialisé(e)s en gériatrie. L'établissement reste attentif et à l'écoute de toute modification physiologique et comportementale, consécutive à une hospitalisation ou un hébergement de longue durée.

Les enfants : Une attention particulière est portée à l'accueil et à la prise en charge des enfants et adolescents mineurs en service d'adultes (chambre particulière, mise à disposition de lit accompagnant, procédure de prise en charge spécifique...).

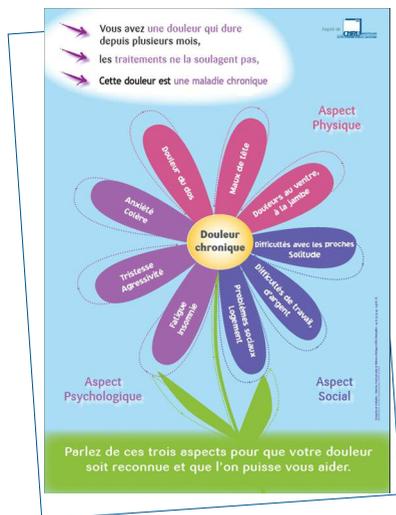
Les personnes en situation de précarité : le CHIAP met à disposition une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) pour vous guider dans votre parcours de santé ainsi qu'un service social (cf. p. 9).

Les personnes en situation de handicap : l'établissement tend à faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap par la mise en place d'actions concrètes : fauteuils roulants mis à disposition à l'entrée, interprètes en langue des signes, livret d'accueil en format audio, ...

Le référent handicap et l'infirmière coordinatrice **HandiSanté 13** sont à votre disposition pour vous orienter, anticiper et organiser votre séjour, assurer le cas échéant la coordination avec l'établissement dans lequel vous êtes habituellement pris en soin, afin d'assurer votre accès aux soins et la prise en compte des besoins spécifiques liés au handicap.

Vous pouvez la joindre au 07 64 35 94 16 ou par mail : jurolland@ch-aix.fr.

➤ Notre engagement pour prendre en charge votre douleur



La douleur n'est pas une fatalité. Elle se traite. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux ou avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous serez prévenu qu'une douleur peut survenir. N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux soulager votre douleur.

Un **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** existe au sein de l'établissement, de façon à coordonner, orchestrer et évaluer toutes les démarches concernant la lutte contre la douleur en lien avec l'**unité multidisciplinaire d'évaluation et de traitement de la douleur rebelle**, équipe spécialisée, qui vous aidera dans ce sens :

Tél. : 04 42 33 99 09 - usdouleur@ch-aix.fr.

➤ Notre engagement pour prendre en charge les soins palliatifs et la fin de vie

L'article L.1110-10 du Code de la Santé Publique définit les soins palliatifs comme « des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile qui visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage ».

La loi du 2 février 2016 dite loi « Claeys Léonetti » précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand la question de la fin de vie se pose. Ses principes :

- L'acharnement thérapeutique est illégal.
- Le malade a le droit de refuser un traitement.
- Le médecin doit tout mettre en œuvre pour soulager la douleur de son patient même s'il existe un risque d'abréger son existence. Le patient (ou son entourage) doit en être informé et l'intention du praticien doit être consignée clairement dans le dossier médical.
- Chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments en désignant une personne de confiance, en rédigeant des directives anticipées à mettre dans le dossier médical. Si le patient ne peut s'exprimer, une procédure collégiale peut être mise en place avec en premier lieu la consultation des directives anticipées puis le recueil de l'avis du malade auprès de la personne de confiance et des proches.

Toute demande d'informations, de soutien ou d'intervention peut être faite à l'**EMSSP (Equipe Mobile de soins de Support et de Soins Palliatifs)** du CHIAP :

Tél. : 04 42 33 50 06 - emssp@ch-aix.fr.

➤ La recherche clinique : des soins à la pointe

Développer les connaissances médicales est nécessaire pour améliorer les prises en charge des patients et accéder à des traitements innovants. La recherche clinique ou biomédicale est une de nos missions et s'inscrit dans cette démarche par la réalisation d'études scientifiques réalisées sur la personne humaine, encadrées par une réglementation française stricte. Au cours de votre hospitalisation, votre médecin peut vous proposer de participer à l'une d'elles. L'étude vous sera alors expliquée par l'équipe médicale ou un attaché de recherche clinique et une notice d'information vous sera remise. Selon le niveau d'intervention, un consentement libre et éclairé devra être signé.

Toute participation à une recherche clinique est libre et volontaire. Vous pourrez vous y opposer à tout moment, sur simple demande au médecin responsable, sans encourir aucun préjudice et sans que cela n'entraîne de conséquence sur la qualité des soins qui vous seront prodigués.

Ainsi, des données cliniques anonymisées seront recueillies et transmises aux organismes scientifiques dans le cadre de la recherche qui vous sera proposée. Tous traitements de celles-ci respectent le Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) et ont été validés par plusieurs instances réglementaires dont l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé (ANSM).

Qu'est ce que la recherche clinique ?

La recherche clinique correspond aux études scientifiques réalisées sur la personne humaine, en vue du développement des connaissances médicales. Ces recherches sont indispensables et nécessitent toujours des patients. En France, ces recherches sont encadrées par la loi Jardé.



Parlez-en à votre médecin



Pourquoi participer à une étude clinique ?

1

Pour pouvoir accéder à des traitements innovants ou sein même de votre Centre Hospitalier.

2

Pour bénéficier d'une surveillance médicale rigoureuse par une équipe dédiée et formée au protocole.

3

Pour participer activement au développement des connaissances médicales.

UNITÉ DE RECHERCHE CLINIQUE
CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL AIX-PERTUIS
rechercheclinique@ch-aix.fr

L'hôpital est membre de la Délégation de Recherche Territoriale avec l'AP-HM.

L'équipe de recherche clinique de l'hôpital et l'équipe médicale restent disponibles pour discuter avec vous des études en cours et de vos droits. N'hésitez pas à les contacter sur l'adresse mail : rechercheclinique@ch-aix.fr.

➤ Notre engagement dans la sécurité des soins

➤ L'identitovigilance

Il vous sera demandé de décliner votre identité tout au long de votre séjour, y compris votre nom de naissance qui est le seul qui ne change JAMAIS tout au long de votre vie.

Ne soyez donc pas surpris que l'on vous demande « quel est votre nom de naissance ? » à plusieurs reprises.

Les soignants vont vous proposer de porter un bracelet d'identification. Celui-ci est destiné à sécuriser davantage votre prise en charge.

L'INS LA SÉCURITÉ DU PATIENT EST NOTRE PRIORITÉ

L'INS est un identifiant national unique et permanent pour chaque usager du système de santé. Il est composé du numéro d'identification de l'individu au Répertoire des personnes physiques (IRN) ou NAI et des traits d'identité de référence provenant de la base nationale d'état civil.

Un matricule INS + les 5 traits d'identité de l'état civil

- SÉCURISER les données de santé
- ÉCHANGER ET PARTAGER facilement entre les professionnels de santé et du médico-social
- AMÉLIORER la qualité et la sécurité de la prise en charge

Nom de naissance

Prénoms

Date de naissance

Sexe

Lieu de naissance

L'identité INS est recueillie automatiquement pour éviter les erreurs de saisie.

LE BON SOIN AU BON PATIENT

Centre Hospitalier Pays d'Aix

L'identité INS doit être qualifiée. La présentation d'une pièce d'identité est indispensable.

À compter du 1^{er} JANVIER 2024, obligation d'utiliser l'identifiant national de santé (INS)

GRIVES | ieSS

➤ La sécurité médicamenteuse

Les médicaments et dispositifs médicaux implantables, l'utilisation des gaz médicaux, sont au centre de la prise en charge des patients hospitalisés. Ils exposent à des risques spécifiques, liés à chacun des médicaments, gaz ou dispositifs, à leurs associations ou encore à leurs effets sur des patients souvent fragiles et/ou âgés.

Une commission pluridisciplinaire est en charge de veiller à la sécurisation du circuit des médicaments, de recueillir et d'analyser les incidents afin de les corriger.

Dans chaque service de soin, un soignant référent pharmacie permet de relayer les consignes de sécurité au plus près du patient.

Notre système informatique permet aux médecins de faire des prescriptions sécurisées, à partir de bases de médicaments autorisées. Elles sont transmises automatiquement à la pharmacie qui réalise une 2^{ème} vérification et valide la prescription. Un automate prépare ensuite de façon journalière et nominative les traitements pour les patients en services de court séjour.

Dans les services, les infirmières préparent les médicaments injectables. Il s'agit d'une étape délicate qui ne doit pas être interrompue.

La qualité de la prise en charge médicamenteuse repose aussi sur vous.

En appliquant quelques règles simples, vous participez à améliorer votre sécurité et celles des autres patients hospitalisés.

Ne gardez aucun médicament dans votre chambre, ne prenez aucun médicament de votre propre initiative, n'interrompez jamais un(e) infirmier(e) pendant la préparation d'un médicament injectable, demandez à vos proches de limiter les appels téléphoniques aux soignants, en particulier le matin.



➤ La pharmacovigilance

Afin de répondre aux mieux à vos attentes en terme d'informations sur les médicaments, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe médicale vous prenant en charge et/ou consulter sur Internet la base de données publique des médicaments :

<https://base-donnees-publique.medicaments.gouv.fr/index.php>.

Durant votre hospitalisation, si vous suspectez que l'un des médicaments peut être à l'origine d'une manifestation nocive non voulue (effet indésirable), pendant le traitement, vous devez le signaler à l'équipe médicale. Après votre hospitalisation, n'hésitez pas à le signaler à votre médecin traitant, à votre pharmacien, à tout autre professionnel de santé, voire effectuer une déclaration en ligne (lien ANSM) :

<https://ansm.sante.fr/documents/referance/declarer-un-effet-indesirable>

➤ L'hémovigilance



La mission de l'unité d'hémovigilance du CHIAP est d'assurer la sécurisation du processus transfusionnel par un strict respect des procédures de surveillance, d'évaluation et de prévention des incidents et des effets indésirables éventuels survenant depuis l'étape de transfusion jusqu'au suivi des receveurs de produits sanguins (globules rouges, plaquettes ou plasma).

Cette mission est destinée à éliminer ou à réduire tous les risques qui y sont associés.

➤ La lutte contre les infections nosocomiales

Les équipes du CHIAP mettent tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Notre établissement est doté d'une **sous-Commission en charge de la Lutte contre les Infections Nosocomiales (sCLIN)**. Elle s'occupe de définir la politique de surveillance et de prévention de ces infections. **L'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH)** est chargée de sa mise en œuvre au plus près des professionnels de santé dans les services de soins. Selon les recommandations nationales, des indicateurs de Lutte contre les infections associées aux soins permettent de classer les hôpitaux et de suivre leur évolution.

L'infection nosocomiale, parlons-en ?

L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant (ou immédiatement après) le séjour d'un patient dans un établissement de santé, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de l'admission. Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène.

L'hygiène, une priorité de chaque instant

Le personnel hospitalier est formé au respect des règles de l'hygiène hospitalière pour maîtriser au mieux le risque infectieux mais votre collaboration ainsi que celles de vos proches sont également primordiales.



- Lavez-vous les mains régulièrement ou utilisez une solution hydro-alcoolique. 80% des infections se propagent par les mains.



- Indiquez à tous vos visiteurs la mise à disposition de solutions hydro-alcooliques dans votre chambre pour qu'ils effectuent une désinfection des mains à leur arrivée et à leur départ.



- Portez un masque chirurgical si vous toussiez et dans tous les cas où les professionnels qui vous accompagnent vous le demandent.



- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre et évitez de consommer des aliments non distribués par le personnel.



- Indiquez à vos proches que les fleurs coupées et les plantes en pot ne sont pas autorisées dans votre chambre. (Eau et terre = réservoirs à germes)



- Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à l'hôpital.

➤ Consignes à respecter avant votre intervention

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, le port de bijoux, piercings, vernis à ongles et de maquillage est strictement interdit au bloc opératoire. La douche pré-opératoire ainsi que l'hygiène bucco-dentaire participent activement à la prévention des infections post-opératoires.

Selon votre état infectieux ou votre fragilité, des précautions « complémentaires » peuvent être prescrites. Pour une meilleure compréhension de ces mesures, le personnel soignant est à votre disposition pour vous donner toutes les informations nécessaires.

➤ La prévention des risques liés aux rayonnements ionisants

Au cours de votre hospitalisation, le médecin peut vous prescrire un acte radiologique à visée diagnostique ou thérapeutique émettant des rayonnements ionisants.

La dose délivrée est limitée et maîtrisée.

Si vous êtes enceinte, pensez à le signaler avant tout acte radiologique car des précautions particulières doivent être prises.



En savoir + :



Les examens utilisant les rayons X sont majoritairement la radiographie et le scanner.

En matière d'irradiation des patients, aucun risque n'a pu être démontré chez les patients compte tenu des faibles doses utilisées et des précautions prises pour limiter au strict minimum la zone examinée. A titre d'exemple, un cliché simple correspond en moyenne à l'exposition moyenne naturelle (soleil) lors d'un voyage de 4 heures en avion. Toutefois, pour les femmes enceintes, des précautions doivent être prises systématiquement : c'est pourquoi il est important de signaler si vous pouvez être dans ce cas.



Notre engagement dans le développement durable

Comme vous le savez, un hôpital est consommateur d'énergie, producteur de déchets et, potentiellement, source de risques pour l'environnement. Face à cette réalité, la démarche du CHIAP, depuis de nombreuses années, est de promouvoir le développement durable.

Grâce à l'engagement de nos équipes, très sensibilisées à l'impact de l'activité hospitalière sur l'environnement et devenues, dans leurs domaines d'expertise, des « référents Développement Durable » dans de nombreux domaines (déchets, hygiène, énergie, ...), **le CHIAP a obtenu, en 2022, le label THOSE « Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale » niveau or** et Responsibility Europe, avec un score de 92% d'atteinte des objectifs !

Ce label de qualité est fondé sur la norme ISO 26000 et conforme au référentiel de la Haute Autorité de Santé.

A titre d'exemple, le CHIAP s'est engagé dans une démarche d'alimentation durable et de qualité en introduisant des plats végétaliens, en proposant régulièrement des aliments issus de l'agriculture biologique ou de filières labellisées.

Une attention particulière est apportée à la lutte contre le gaspillage alimentaire (barquettes, tri).

Nous nous engageons aussi à créer des espaces de verdure sur tous nos sites, pour favoriser la biodiversité tout en proposant des activités thérapeutiques.



Nous engageons chacun de nos patients à donner du sens à cette politique en appliquant des éco-gestes simples :

éteindre la TV en sortant de sa chambre, ne pas laisser l'eau couler inutilement, signaler si un robinet ou une chasse coule, etc.



► Désigner une personne de confiance

(Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique)

Pour votre séjour, il est recommandé de désigner une personne de votre entourage en laquelle vous avez toute confiance (parent, proche, médecin traitant), pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette « personne de confiance » sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à votre prise en charge. Elle pourra en outre assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance est disponible auprès de l'équipe soignante et également sur le site Internet : www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/.

► Désigner la personne à prévenir

Dans le cadre de votre hospitalisation, à votre arrivée dans le service, l'équipe soignante vous demandera d'indiquer le nom et les coordonnées de la personne à prévenir en cas de besoin. Elle sera contactée durant votre séjour en cas d'évènement particulier d'ordre organisationnel. En aucun cas, cette personne n'a accès aux informations médicales vous concernant.

► Rédiger des directives anticipées

(Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique, modifié par l'ordonnance n°2020-232 du 11 mars 2020)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, vous pouvez exprimer vos souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'acte médicaux. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre réflexion.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement, ou les annuler, à tout moment et par tout moyen.

Au moment de l'admission, pensez à signaler à l'équipe soignante l'existence de directives anticipées et à préciser les coordonnées de la personne qui les détient ou sait où elles se trouvent. Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre ou à l'aide du formulaire disponible auprès de l'équipe soignante ou sur le site Internet : www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/



Information et consentement aux soins

(Articles L 1111-2 et L 1111-4 du Code de la Santé Publique)

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre information et votre consentement préalable, sauf dans le cas où votre état de santé (urgence) le nécessite.

En cas d'incapacité à exprimer votre consentement, la personne de confiance sera sollicitée et informée.

L'établissement accueille des étudiants en formation. Vous pouvez accepter ou refuser qu'ils réalisent des soins auxquels ils sont préalablement formés.

Les mineurs comme les majeurs sous protection juridique ont le droit d'être eux même informés de leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur degré de compréhension.

- **Pour les mineurs**, le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

- **Pour les majeurs sous protection juridique**, s'il est bien apte à exprimer sa volonté, au besoin avec l'assistance de la personne chargée de sa protection, son consentement doit être systématiquement recherché. En revanche, s'il n'est pas apte à exprimer sa volonté, c'est la personne chargée de la mesure de protection juridique qui donne son autorisation, en tenant compte de l'avis exprimé par la personne protégée.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne chargée de la mesure de protection juridique risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous protection juridique, le médecin délivre les soins indispensables.



Le droit à la confidentialité

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à des tiers que de votre propre volonté.

Dans le cadre de travaux de recherches, des médecins et/ou internes du CHIAP peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total d'anonymat.

Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du chef de service.

▶ La protection de vos données de santé

(Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (CNIL) et RGPD du 25 mai 2018)

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Dans certains cas, elles peuvent être complétées par des éléments issus de votre DMP (Dossier Médical Partagé).

Elles vous accompagnent tout au long de votre prise en charge au sein des Hôpitaux de Provence. Elles peuvent être utilisées pour participer à des programmes nationaux de surveillance et de prévention, à la planification sanitaire et à l'allocation de ressources du centre hospitalier.

Dans ces situations, conformément à la réglementation, et sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements informatisés anonymisés afin de préserver la confidentialité des données vous concernant.

MON
ESPACE
SANTÉ



Une information plus complète sur nos engagements et sur vos droits est téléchargeable via le QR code ci-contre.

N'hésitez pas à consulter ce document ou à nous écrire.



▶ **Mes données médicales** Après votre sortie, le CHIAP vous permet d'accéder rapidement à vos documents médicaux (résultats d'examens, compte-rendu d'hospitalisation), de manière sécurisée, depuis votre mobile ou un ordinateur. Comment cela fonctionne ?

- 1 A votre arrivée, votre adresse mail vous sera demandée ; elle ne sera utilisée que dans le cadre de l'enquête nationale de recueil de la satisfaction eSatis et dans le cadre de l'envoi de vos documents médicaux (résultats d'examens, compte-rendu d'hospitalisation).
- 2 Si vous donnez votre accord, un email de Lifem, contenant un lien sécurisé, vous sera alors adressé ; cliquez sur « Accéder à votre document ». Vous devrez ensuite confirmer votre numéro de portable puis saisir le code à 6 chiffres reçu par SMS. Vous pouvez ensuite accéder et télécharger votre document (accessible 6 mois).
- 3 Si vous ne donnez pas votre accord pour l'envoi dématérialisé et sécurisé de vos documents, nous vous invitons à les récupérer directement auprès du secrétariat médical.

▶ Prélèvements de laboratoire

Conformément à la loi de Bioéthique de 2004, en absence d'opposition écrite de votre part, les échantillons résiduels pourront être utilisés à des fins de recherche scientifique après anonymisation.



▶ Droit à l'image



Aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel, ni aucun enregistrement sonore, ne doit être pris(e) et/ou rendu(e) public(que) par quelque moyen que ce soit, sous peine de poursuite.

(article 9 du Code civil ; article 226-1 et article 226-2 du Code pénal ; articles L.1110-4 et R1112-47 du Code de la santé publique ; Charte du patient hospitalisé du 2 mars 2006, paragraphe IX)

▶ Droit de vote



Le vote par correspondance ou par procuration peut être organisé par l'hôpital si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation.



Droit d'accès à votre dossier médical après votre sortie

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier médical ou dans celui de la personne que vous représentez (article L.1111-7 du code de la santé publique).

Vous avez accès à votre dossier médical, si vous êtes patient, représentant légal d'un mineur, représentant légal d'un majeur sous mesure de protection juridique ou médecin désigné comme intermédiaire par le patient (ou l'une des personnes précédemment citées).

Si vous êtes « ayant droit » d'un patient décédé : vous disposez d'un droit d'accès à certaines pièces strictement nécessaires pour vous permettre de « connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir vos droits » (article L.1110-4 du code de la santé publique), sauf si le défunt a exprimé de son vivant un refus en ce sens.

Des **formulaires de demande** pour le patient (ou représentant légal) ou pour les ayants droits d'un patient décédé sont disponibles auprès des secrétariats médicaux ou sur le site internet du CHIAP (www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/; rubrique droit d'accès au dossier médical) ou sur demande écrite par mail à l'adresse dossier-medical@ch-aix.fr.

Des frais de reproduction et d'envoi des pièces de votre dossier pourront être à votre charge selon les cas (tarifs consultables sur les formulaires de demande)

Votre dossier médical est conservé par l'établissement pendant une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Au-delà, les documents sont détruits. Pour les enfants, les dossiers sont conservés 10 ans après la majorité de l'enfant jusqu'à ses 28 ans.

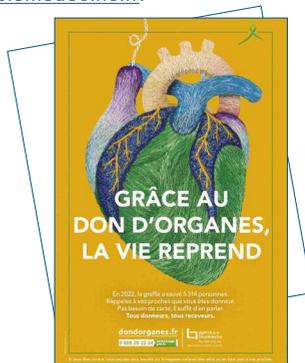


Don et prélèvement d'organes et de tissus



Le Don d'organes et de tissus est un acte qui permet de sauver des vies et d'améliorer la qualité de vie de ceux et celles qui en ont besoin. Selon la loi, tout le monde est présumé donneur mais chacun peut s'opposer au prélèvement. De ce fait, lors de la survenue du décès, les proches pourront parfois être consultés par l'équipe médicale qui cherchera à savoir si une opposition au don d'organes et de tissus avait été formulée par le défunt. Se positionner auparavant sur la question du don permet aux proches d'éviter un questionnement difficile dans un moment délicat. Cela permet aussi à l'équipe médicale d'éviter de se heurter à un refus en raison de l'absence de positionnement.

Pour toute information concernant le Don d'organes et de tissus, n'hésitez pas à contacter la Coordination Hospitalière du Don d'organes et de tissus du CHIAP au 04 42 33 56 92 ou l'Agence de la Biomédecine de Marseille au 04 91 56 52 17 . Vous pouvez également consulter le site national www.agence-biomedecine.fr.

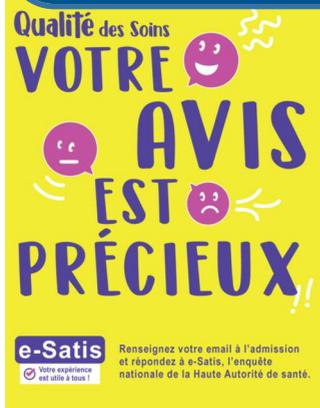


Votre expérience nous intéresse

(Articles R. 1112-91 à R1112-94 du Code de Santé Publique)

Une attention particulière est portée aux remarques et suggestions que vous pouvez exprimer notamment dans les enquêtes de satisfaction qui vous sont remises avant votre sortie. Elles sont analysées par les équipes et donnent lieu à des actions d'amélioration. Tout au long de votre prise en charge, les professionnels de santé veillent à vous apporter des soins de la meilleure qualité possible et vous apporter toutes les informations nécessaires. Toutefois, n'hésitez pas à poser des questions sur les examens, les traitements prescrits et à signaler tout événement qui vous paraît anormal ou ne correspondant pas à vos attentes. Vous pouvez également signaler un événement sanitaire indésirable pour vous-même ou l'un de vos proches directement sur le site de l'Agence Régionale de Santé : www.ars.sante.fr/signaler-un-evenement-sanitaire-indesirable. Nous sommes à votre écoute et vous contribuez ainsi à notre démarche d'amélioration continue.

Que vous soyez satisfait ou non de la prise en charge, comment exprimer votre avis ?



Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX

e-Satis Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.
Votre expérience est utile à tous !

1 - Nous vous invitons à vous adresser directement aux responsables du service concerné (médecin, cadre de santé) et à compléter le **questionnaire de sortie**.

Certains services proposent également leur propre questionnaire qui les aident à améliorer le service rendu.

2 - Des enquêtes nationales de satisfaction « **e-SATIS** », pilotées par la Haute Autorité de Santé, sont également réalisées annuellement sur certains types de prises en charge. En donnant votre adresse mail au bureau des entrées, vous pouvez participer à ces enquêtes nationales de satisfaction via un **questionnaire en ligne** totalement anonyme qui vous sera adressé après votre sortie.

3 - Si vous souhaitez témoigner de votre satisfaction, n'hésitez pas à « liker » sur les réseaux sociaux et/ou nous envoyer un courrier de remerciement par mail à remerciements@ch-aix.fr.



4 - Si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez adresser votre **courrier sur papier libre** ou sur le **formulaire** dédié (réclamation) disponible sur le site internet du CHIAP (www.ch-aix.fr/sejour/vos-droits-et-obligations/ rubrique « Vos plaintes, réclamations, observations ou propositions ») et l'adresser par mail à l'adresse reclamation-usager@ch-aix.fr.

Par délégation du directeur de l'établissement, la Direction des Usagers instruira votre réclamation et vous tiendra informé.

5 - Selon la situation, il pourra vous être proposé une **rencontre avec un médiateur** médecin ou non médecin, membre de la **Commission des Usagers** (CDU).

6 - Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter directement un des **Représentants des Usagers** (RU) siégeant à la CDU pour vous accompagner dans vos démarches et faire le lien avec les différents interlocuteurs. Une écoute, un dialogue et une réponse à vos questions vous seront apportés. La liste des RU est affichée ci-après (page 29) et dans les lieux d'accueil. Elle est aussi consultable sur le site internet de l'établissement : www.ch-aix.fr/qualite/relation-avec-les-usagers/.

L'hôpital est un lieu de soins. Dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de :



- Être courtois et respectueux vis-à-vis du personnel. Toute menace, agression physique et/ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires.

Charte de la laïcité



- Respecter les principes de laïcité.
- Respecter les consignes inhérentes à la vie de chaque service. (notamment les horaires de visite)



- Faire preuve de discrétion. (visites multiples, radio, TV, éviter les appels répétés...).
- Ne pas utiliser de téléphone portable dans les secteurs de soins identifiés. (circulaire DH/EM1 n° 40 du 9 octobre 1995)



- Pour le repos de tous, réduire le volume des télévisions, des appareils audiovisuels et utiliser des casques.



- Respecter le bon état des lieux et des matériels. Toute détérioration abusive entraîne la facturation des dégâts, et selon le cas, l'exclusion même de l'établissement.

- Respecter les règles d'hygiène (Utiliser la solution hydro alcoolique en entrant et en sortant des chambres, porter un masque chirurgical jetable si vous êtes malade, tousser ou éternuer dans votre coude, respecter les consignes d'isolement affichées sur les portes des chambres des patients le cas échéant, ne pas conserver de denrées alimentaires non consommées dans votre chambre).



- Veiller à porter une tenue vestimentaire convenable.
- Ne pas introduire ni consommer de boissons alcoolisées et de substances illicites dans l'enceinte de l'établissement.

- Ne pas venir avec des animaux, par mesure d'hygiène. (dérogation au Centre Roger Duquesne)



- Ne pas fumer ni vapoter dans l'enceinte de l'établissement (article R.3511-7 du Code de la Santé Publique). Tout contrevenant s'expose à des sanctions et se verrait signifier sa sortie administrative immédiate. Des espaces fumeurs sont identifiés en extérieur. Ne pas jeter les mégots par terre.



- Veiller à l'exactitude des données de votre dossier administratif.

- Veiller à ne pas bloquer les issues.



- Ne pas introduire d'objets dangereux (armes de toute nature et autres objets dangereux) dans l'enceinte de l'établissement.

- Respecter les consignes spécifiques de sécurité incendie affichées dans les services.



- Respecter les règles de circulation et stationnement en vigueur dans l'établissement (vitesse limitée, respect des places handicapées, ne pas circuler en trottinette...)






> Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence

Standard	04 42 33 50 00
Accueil - renseignements	04 42 33 51 10
Bureau des entrées	04 42 33 51 92
Direction générale	04 42 33 50 02
Urgences	04 42 33 90 28
Anesthésiologie	04 42 33 90 02
Cardiologie et soins intensifs	04 42 33 50 53
Chambre mortuaire	04 42 33 51 91
Chirurgie ambulatoire	04 42 33 91 93
Chirurgie générale, viscérale, thoracique, vasculaire	04 42 33 50 36
Chirurgie générale, viscérale, thoracique, vasculaire - consultations	04 42 33 50 94
Chirurgie maxillo-faciale - Stomatologie - consultations	04 42 33 50 97
Chirurgie orthopédique et traumatologique	04 42 33 50 40
Chirurgie polyvalente et orthopédique	04 42 33 50 43
Chirurgie polyvalente, orthopédique, traumatologique - consultations	04 42 33 50 94
Chirurgie urologique	04 42 33 50 38
Communication	04 42 33 51 28
Endocrinologie, diabétologie	04 42 33 92 27
Equipe Mobile Soins de Support et Soins Palliatifs	04 42 33 50 06
Dermatologie	04 42 33 92 88
Gastro-entérologie	04 42 33 50 64
Gynécologie-obstétrique	04 42 33 50 28
Gynécologie sociale	04 42 33 56 85
Héματο-oncologie	04 42 33 50 46
Hémodialyse	04 42 33 50 58
Imagerie médicale - Radiologie, Echographie, Scanner, IRM	04 42 33 50 90
Imagerie médicale - IRM (secteur privé)	04 42 33 91 84
Laboratoires (prélèvements)	04 42 33 50 86
Maladies respiratoires	04 42 33 50 67
Médecine gériatrique	04 42 33 99 84
Médecine interne, néphrologie	04 42 33 90 74
Médecine interne, rhumatologie	04 42 33 50 49
Médecine nucléaire	04 42 33 90 20
Médecine physique et réadaptation	04 42 33 50 85
Neurologie	04 42 33 50 71
Ophtalmologie, Oto-Rhino-Laryngologie, Stomatologie	04 42 33 51 17
Ophtalmologie - consultations	04 42 33 50 95
Oto-Rhino-Laryngologie - consultations	04 42 33 50 96
Pédiatrie	04 42 33 50 31
Réanimation	04 42 33 50 24
Trésor Public	04 42 33 98 00
Unité de Procréation Médicalement Assistée et de Fertilité	04 42 33 55 66
Unité de traitement de la douleur	04 42 33 99 09
Plateforme de Coopération et d'Orientation 0 à 6 ans	04 42 33 51 23
Unité d'Accueil Pédiatrique pour l'Enfance en Danger	04 42 33 91 13
Unité Médico-Judiciaire	04 42 33 93 68

> **Centre Roger Duquesne** - Etablissement gériatrique 04 42 52 95 00

> Centre Hospitalier de Pertuis

Standard	04 90 09 42 00	Pharmacie rétrocession	04 90 09 42 09
Secrétariat administration	04 90 09 42 22	Sec. soins de suite et de réadaptation	04 90 09 42 14
Bureau des entrées	04 90 09 42 25	Sec. Médecine	04 90 09 42 13
Accueil Maternité	04 90 09 42 15	Sec. Soins de Longue Durée	04 90 09 42 36
Secrétariat Maternité	04 90 09 42 17	Sec. Consultations Chirurgie	04 90 09 42 18
Accueil des urgences-Sec....	04 90 09 42 02		

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son **accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.